

MANUALE

Commissionare servizi di sicurezza privata di qualità



Una guida destinata ai committenti di servizi di sicurezza privata



Associazione imprese svizzere servizi di sicurezza
Verband Schweizerischer Sicherheitsdienstleistungs-Unternehmen
Association des entreprises suisses de services de sécurité
Association of Swiss Security Service Companies

vssu.org

Premessa

Questo manuale offre consigli ai committenti che desiderano affidare a un'impresa di servizi di sicurezza l'incarico dell'organizzazione e del mantenimento della sicurezza all'interno della loro struttura.

La Confederazione Europea dei Servizi di Sicurezza (CoESS) e UNI Europa (Confederazione europea dei sindacati dei servizi) hanno deciso nel 2014 di pubblicare un manuale dal titolo «Commissionare servizi di sicurezza privata di qualità»¹. La CoESS constata che il ricorso a imprese di servizi di sicurezza privata è sempre più frequente. La stessa CoESS desidera in primo luogo sensibilizzare i committenti riguardo ai requisiti di qualità. Il manuale, pertanto, si propone di richiamare l'attenzione dei committenti sul rapporto tra la qualità e il prezzo dei servizi di sicurezza privata, tenendo conto della natura talvolta estremamente sensibile delle prestazioni fornite dalle imprese di servizi di sicurezza.

L'AISS ha adattato questo manuale al contesto svizzero. L'AISS, con il presente manuale, offre ai committenti svizzeri gli strumenti necessari per la scelta di un offerente nel settore della sicurezza.

Il **capitolo 2** fornisce la lista dei servizi effettuati dalle imprese di sicurezza privata.

Il **capitolo 3** tratta della qualità necessaria delle imprese di servizi di sicurezza privata. Il manuale si propone di trattare tutti i criteri che definiscono la qualità di un'impresa di servizi di sicurezza privata.

Il **capitolo 4** comprende le raccomandazioni per il processo d'appalto e concerne essenzialmente gli aspetti formali di una gara d'appalto.

Infine, il **capitolo 5** affronta il tema delle raccomandazioni nel processo di scelta. Questa sezione fornisce strumenti concreti per la formulazione o la valutazione di un'offerta sotto l'aspetto della qualità.

Equità@AISS
Apertura@AISS
Fiducia@AISS
Qualità@AISS
Etica@AISS

¹ Cfr. <http://www.securebestvalue.org/>

Indice

1	Introduzione	5
2	Servizi di sicurezza privata – Mansioni e offerta	6
3	Qualità delle imprese di servizi di sicurezza privata	7
3.1	Qualità del personale di sicurezza privata	8
	Tab 1: Criteri di qualità inerenti al personale di sicurezza privata	
3.2	Qualità dell'organizzazione dell'impresa di servizi di sicurezza privata	8
3.2.1	Quadri dirigenti	9
3.2.2	Gestione dei mandati e dei contratti	10
	Tab 2: Criteri di qualità relativi alla gestione dei mandati e dei contratti	
3.2.3	Operazioni contrattuali	10
	Tab 3: Criteri di qualità relativi alle operazioni contrattuali	
3.2.4	Infrastruttura necessaria per il mandato	11
	Tab 4: Criteri di qualità relativi all'infrastruttura necessaria per il mandato	
3.2.5	Esperienza e valori	13
	Tab 5: Criteri di qualità relativi all'esperienza e ai valori	
4	Raccomandazioni applicabili alla procedura d'appalto	14
	Tab 6: Elementi necessari dei documenti di gara d'appalto	
5	Raccomandazioni applicabili alla procedura di selezione	16
	Tab 7: Struttura di valutazione in occasione di una gara d'appalto	
	Tab 8: Fasi da seguire in occasione di una gara d'appalto	
	Tab 9: Ponderazione in base alla risposta fornita dal potenziale offerente	
	Tab 10: Proposta di griglia per la valutazione qualitativa delle offerte	
6	Riepilogo	21
	Allegato 1 Gare d'appalto pubbliche nei cantoni	
	Allegato 2 Gare d'appalto pubbliche presso la Confederazione Svizzera	
	Allegato 3 Lista delle relative condizioni inerenti alle autorizzazioni per le imprese di servizi di sicurezza.	

1 Introduzione

L'Associazione imprese svizzere servizi di sicurezza (qui di seguito AISS) è l'associazione che rappresenta il settore della sicurezza privata in Svizzera. Conta un po' più di 100 aziende associate, che rappresentano oltre 18'000 addetti: oltre l'80% di tutti gli addetti del settore della sicurezza in Svizzera. D'altra parte, l'AISS è una parte sociale riconosciuta nel quadro del contratto collettivo di lavoro che è stato dichiarato di obbligatorietà generale per tutte le imprese con più di 10 dipendenti dal Consiglio federale.

In qualità di rappresentante delle imprese di servizi di sicurezza, l'AISS vigila sul corretto funzionamento del mercato e sulla qualità delle prestazioni fornite nello stesso. Pertanto, l'AISS auspica di vedere proposte di prestazioni di grande qualità a prezzi conformi al mercato dei servizi di sicurezza privata. Attualmente, l'erosione dei prezzi sul mercato della sicurezza è preoccupante. La scelta del committente avviene ancora troppo spesso a discapito della qualità dei servizi. Il presente manuale è uno strumento che permette la rivalutazione del criterio della qualità.

La sicurezza privata è un attore quotidiano della sicurezza in Svizzera. In collaborazione con le forze di polizia e in supplemento delle stesse, la sicurezza privata lavora ogni giorno per la sicurezza dei suoi clienti. Svolge le funzioni non sovrane e si adegua alle priorità definite dalle forze di polizia. In sua assenza, ad esempio, non potrebbero svolgersi i grandi eventi. Si deve anche sottolineare che, senza l'attività di trasporto di denaro e di valori, nessun distributore automatico di banconote potrebbe essere rifornito regolarmente per soddisfare le esigenze quotidiane dei clienti. Considerati i settori a forte valore aggiunto e il suo dinamismo, la Svizzera ha una reale esigenza di sicurezza privata.

Tra i fattori che spiegano la domanda di sicurezza privata ci sono la flessibilità e i costi dei servizi delle imprese di sicurezza. Oggi, i committenti che formano questa domanda sono chiamati a responsabilizzarsi di fronte alla crescente erosione dei prezzi delle prestazioni.

In Svizzera, il prezzo delle prestazioni delle imprese di sicurezza privata resta troppo spesso il criterio più importante su cui si basa la scelta del committente. La scelta avviene dunque a discapito della qualità dei servizi.

In effetti, la ponderazione attuale del prezzo, impedisce troppo spesso la selezione di imprese di qualità al termine di un processo di aggiudicazione. Questa scelta sarebbe contraria al principio della scelta dell'offerta «più conveniente sotto il profilo economico»² che prevale negli appalti pubblici. Effettivamente, nella misura in cui i servizi di sicurezza non sono beni standardizzati, il committente pubblico ha l'obbligo morale di non attribuire un peso eccessivo al criterio del prezzo³. Considerate la complessità e l'importanza dei mandati per servizi di sicurezza, è opportuno ponderare i criteri qualitativi di conseguenza.

Spetta quindi ai committenti pubblici e privati dare la priorità al criterio della qualità al momento della loro scelta. La qualità del servizio fornito ha il suo prezzo. Un mandato effettuato a un prezzo inferiore a quello di mercato può avere conseguenze disastrose:

- La qualità e la quantità della formazione degli agenti ne risentono.
- Si rende necessaria un'ottimizzazione dei costi del personale, che consiste in particolare nell'assumere preferibilmente in categoria C piuttosto che A o B⁴.
- La qualità delle prestazioni diminuisce.

I committenti sono chiamati a responsabilizzarsi per non peggiorare le condizioni di vita degli agenti di sicurezza. A titolo di promemoria, in virtù dell'obbligatorietà generale del contratto collettivo, le imprese di sicurezza privata con più di 10 dipendenti sono tenute a rispettare il contratto collettivo. Quest'ultimo è anche una protezione nei confronti della pressione costante che obbliga le imprese a rivedere regolarmente i salari degli agenti. Il contratto collettivo garantisce ad esempio un salario minimo per gli agenti del settore. Si noti che l'AISS esige dai suoi membri il rispetto del contratto collettivo. I committenti, nelle risposte alle offerte delle gare d'appalto, devono evitare di scegliere le imprese che indicano prezzi orari anormalmente bassi, per non incorrere nel rischio di affidare l'incarico a un'impresa che non rispetta gli obblighi di legge, come per esempio il pagamento degli oneri sociali⁵. Utilizzando il presente manuale, è possibile agire affinché la scelta dell'offerente si basi su criteri che privilegiano la qualità e non soltanto sul prezzo delle prestazioni richieste. Per questo il manuale descrive in dettaglio le fasi da rispettare e gli aspetti ai quali occorre prestare attenzione in occasione di una gara d'appalto.

² Art 21 LAPub

³ §32 al. 2 Directive pour l'exécution DEMP de l'AIMP valido nel territorio dell'accordo intercantionale

⁴ Il contratto collettivo di lavoro prevede tre categorie di salario: la categoria C è retribuita su base oraria, le altre due su base mensile.

⁵ Requisito di legge in materia di appalti pubblici nella maggior parte dei cantoni

2 Servizi di sicurezza privata – Mansioni e offerta

I membri dell'AISS propongono essenzialmente i seguenti servizi di sicurezza privata⁶.

1. Servizi di controllo e di sorveglianza, in particolare

Controlli accesso (incluso il personale incaricato dello screening all'entrata)	Controllo delle persone e degli effetti personali, ove necessario con un supporto tecnico
Servizi di assistenza di sicurezza	Osservazione di folle
Posti di blocco (pattuglie)	Protezione di un perimetro, prevenzione dell'accesso non autorizzato
Controlli di veicoli ed effetti	Controllo di veicoli, effetti personali e materiali alla ricerca di oggetti illeciti

2. Servizi circolazione o, in particolare

Regolamentazione della circolazione su strade e piazze	Regolazione del traffico in corrispondenza di incroci e in caso di cantieri, circonvallazioni e deviazioni
Controllo del traffico fermo	Controllo delle aree di sosta

3. Servizi di sorveglianza, in particolare

Protezione di siti industriali e servizi di sorveglianza con ronde per siti industriali e privati	Allontanamento di visitatori indesiderati, sorveglianza di processi di produzione automatizzati, controllo degli ingressi e delle uscite, rilevamento, eliminazione e segnalazione dei rischi d'incendio; manipolazione dei sistemi di sicurezza, intervento in caso d'emergenza
Servizi di sorveglianza con cani	Si tratta degli stessi servizi del paragrafo precedente, ma con un cane.
Servizi di sorveglianza	Servizi di portineria e portierato che assicurano l'accoglienza e l'ingresso delle persone autorizzate con la massima serenità; servizi di reception

4. Servizi di protezione di persone e beni esposti a un pericolo aumentato, in particolare

Servizi d'ordine (inclusa osservazione/segnalazione)	Sicurezza, calma e ordine in occasione di eventi sportivi, nelle aree commerciali, nei parchi, nei trasporti pubblici, nei quartieri, nei parcheggi coperti, nelle scuole
Servizi d'intervento	Intervento a seguito di allarme in applicazione dei diritti di libero accesso, intervento in caso di guasti tecnici
Protezione armata o non armata di beni e persone	Protezione ravvicinata di persone e beni (armata o non armata)

⁶ Cfr. <https://www.kkjpd.ch/themes.html> voce Entreprises de services de sécurité privée (Imprese di servizi di sicurezza privata), Informations ultérieures (Ulteriori informazioni), Texte de concordat (Testo del concordato), Concordato, articolo 3.

5. Servizi di assistenza alle autorità, in particolare

Pattuglie in ambito pubblico	Sicurezza, calma e ordine in occasione di eventi sportivi, nelle aree commerciali, nei parchi, nei trasporti pubblici, nei quartieri, nei parcheggi coperti, nelle scuole; emissione di multe disciplinari; competenze conformemente ai requisiti dell'autorità
Servizi usciere	Accompagnamento di persone, servizi di fattorino/recapito di messaggi, attività di controllo

6. Trasporti sicuri di persone, beni e valori, in particolare

Trasporti di detenuti	Trasporti con l'ausilio di veicoli speciali
Trasporto di denaro e di valori	Trasporti con l'ausilio di veicoli speciali, armati

7. Servizi di manifestazione

Manifestazione	fiere, mostre, congressi ecc.
----------------	-------------------------------

8. Servizi di centrali, in particolare

Gestione di centrali d'allarme, intervento e sicurezza	Servizi di picchetto, servizi di mandato, chiamate di controllo, ricezione di chiamate d'emergenza, video-sorveglianza a distanza, gestione di impianti tecnici di centrale, schieramento e conduzione delle forze d'intervento, servizio di video-allarme
--	--

9. Quadro operativo

Direzione e conduzione delle operazioni	Supervisione, conduzione in loco e direzione in collegamento con le istruzioni del cliente
---	--

3 Qualità delle imprese di servizi di sicurezza privata

La qualità di un'impresa di servizi di sicurezza si misura su svariati aspetti. Per stabilire la qualità di un'impresa e delle sue prestazioni si devono esaminare diversi punti:

Qualità del personale di sicurezza privata

- Reclutamento e filtraggio
- Competenze e capacità
- Esperienza
- Condizioni d'impiego



Qualità delle imprese di servizi di sicurezza privata

- FQuadri dirigenti
- Gestione dei mandati e dei contratti
- Operazioni contrattuali ed esecuzione
- Infrastrutture necessarie per il mandato
- Referenze



Si raccomanda di specificare chiaramente nei documenti della gara d'appalto i criteri di qualità importanti agli occhi del committente. Questi criteri di qualità dovrebbero essere pretesi sistematicamente anche da eventuali subappaltatori e dal personale di sicurezza indipendente o temporaneo.

È importante notare che, al momento dell'ammissione nell'Associazione imprese svizzere servizi di sicurezza, uno degli aspetti verificati è che i candidati all'affiliazione soddisfino questi criteri di qualità. Le imprese candidate devono fornire in particolare i seguenti giustificativi:

- Estratto del casellario giudiziale del direttore operativo (con data non antecedente a 3 mesi)
- Certificato di buona condotta o certificato di capacità per l'esercizio dei diritti civili del direttore operativo (con data non antecedente a 3 mesi)
- Copia degli attestati di carenza di beni della società o dell'organizzazione
- Copia degli attestati di carenza di beni del direttore operativo del domicilio attuale e dei domicili precedenti negli ultimi 5 anni
- Curriculum vitae e qualifica specifica del settore del direttore operativo
- Estratto del registro di commercio dell'impresa
- Attestazione di un organo di revisione iscritto a partire da 10 equivalenti a tempo pieno in media annuale

- Copia dell'assicurazione di responsabilità civile dell'impresa (polizza o certificato di assicurazione)
- Copia della(e) autorizzazione(i) d'esercizio cantonale(i)
- Contratto-tipo di lavoro dei collaboratori retribuiti con un salario mensile
- Contratto-tipo di lavoro dei collaboratori retribuiti con un salario orario
- Regolamento applicabile al personale a tempo pieno
- Regolamento delle spese (nella misura in cui differisce dal CCL)
- Regolamento sulle armi del personale (solo in caso di personale armato)
- Piano di formazione e di formazione continua dei collaboratori a tempo pieno e/o a tempo parziale, inclusi i quadri, con la menzione dei contenuti e della durata della formazione.

3.1 Qualità del personale di sicurezza privata

La qualità dei servizi di sicurezza dipende in larga misura dagli agenti di sicurezza. Gli agenti di sicurezza dei membri dell'associazione soddisfano criteri formali e sono formati in maniera mirata per svolgere le loro mansioni. Gli offerenti di servizi di sicurezza privata di qualità dispongono di processi documentati per la ricerca, la selezione e l'assunzione del loro personale.

Sul territorio coperto dal Concordato romando per le imprese di sicurezza⁷, gli individui possono essere assunti come agenti di sicurezza se:

1. Criteri di qualità inerenti al personale di sicurezza privata

Reclutamento e filtraggio	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Esiste una procedura d'esame documentata dei precedenti e della sicurezza? ▪ Ci sono disposizioni legali che esigono che il personale dirigenziale e di sicurezza si sottoponga a un'ispezione ufficiale dei suoi precedenti? ▪ Il personale di sicurezza viene selezionato e assunto da collaboratori speciali?
Competenze e capacità	<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'impresa di sicurezza privata assicura una formazione di base? ▪ L'impresa di sicurezza privata prevede formazioni / misure di accompagnamento professionale supplementari? ▪ Ci sono formazioni speciali (p. es. per la gestione delle folle, per i conduttori di cani di servizio, i primi soccorsi, gestione dei distributori automatici ecc.)? ▪ Vengono proposti corsi di aggiornamento? ▪ L'impresa di sicurezza privata dispone di propri formatori e/o centri di formazione? ▪ Esistono moduli di formazione o piani di studi destinati al personale? ▪ Qual è la quota del personale di sicurezza che ha superato uno o più esami professionali federali? ▪ Vengono insegnate / promosse altre conoscenze (p. es. conoscenze linguistiche, know-how tecnico)? ▪ Qual è il legame tra le prospettive di carriera del personale e le formazioni proposte? ▪ È chiaro che il personale possiede le attestazioni delle conoscenze potenziali richieste in via aggiuntiva nella gara d'appalto (p. es. conoscenze linguistiche)?
Esperienza	<ul style="list-style-type: none"> ▪ In che modo l'offerente dimostra di avere una sufficiente esperienza? I giustificativi possono andare dall'indicazione generale del numero medio di anni d'esperienza fino ad ampie referenze..
Condizioni d'impiego	<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'offerente presenta un'attestazione delle autorità competenti (p. es. Commissione paritetica sicurezza) che conferma il rispetto del contratto collettivo di lavoro e delle prescrizioni svizzere in materia di diritto sociale e di diritto del lavoro? ▪ Esiste una struttura dei salari chiara e trasparente? ▪ La parità salariale è rispettata? ▪ Esiste presso l'offerente un canale di trasmissione dei reclami e delle proposte? ▪ L'offerente produce le prove dell'esistenza di regimi di responsabilità chiari, applicabili ai suoi agenti di sicurezza? ▪ Esiste un questionario sulla soddisfazione del personale?

⁷ Art. 9 cpv. 1 del Concordato romando sulle imprese di sicurezza

- sono cittadini svizzeri, cittadini di uno Stato membro dell'Unione europea o dell'Associazione europea di libero scambio, o se detengono il permesso di domicilio o di dimora in Svizzera da almeno due anni,
- hanno l'esercizio dei diritti civili,
- nei dieci anni precedenti alla richiesta, non sono stati condannati per atti incompatibili con la sfera di attività professionale prevista⁸.

L'Associazione imprese svizzere servizi di sicurezza ha formulato alcuni requisiti minimi in materia di formazione di base teorica e pratica destinati ai suoi membri. Inoltre, l'associazione offre agli agenti di sicurezza la possibilità di ottenere uno o più attestati professionali federali per esercitare come:

Agente di sicurezza

- Sorveglianza
- Protezione delle persone
- Centrali
- Manifestazioni



Si noti che l'AISS, d'intesa con la polizia, permette per vari cantoni di passare gli esami in vista dell'ottenimento del permesso di porto d'armi.

L'esercizio della professione degli agenti di sicurezza è soggetto all'autorizzazione dell'autorità cantonale⁹ in vari cantoni svizzeri. Per ottenere le autorizzazioni necessarie all'esercizio della professione bisogna quindi informarsi presso la polizia cantonale.

3.2 Qualità dell'organizzazione dell'impresa di servizi di sicurezza privata

La qualità dell'organizzazione dell'impresa di servizi di sicurezza dipende da vari fattori:

- Quadri dirigenti dell'impresa di servizi di sicurezza
- Gestione dei mandati e dei contratti
- Operazioni contrattuali ed esecuzione
- Infrastruttura necessaria per il mandato
- Esperienza e valori

3.2.1 Quadri dirigenti

Sul territorio coperto dal Concordato romando¹⁰ per le imprese di sicurezza, gli individui possono essere assunti come quadri dirigenti se:

- s-sono di nazionalità svizzera o titolari di un permesso di domicilio;
- beneficiano dell'esercizio dei diritti civili;
- non sono stati oggetto di attestati definitivi di carenza di beni;
- nei dieci anni precedenti alla richiesta, non sono stati condannati per atti incompatibili con l'attività professionale prevista;
- sono coperti da un'assicurazione di responsabilità civile, a concorrenza di un importo della copertura di almeno 3 milioni di franchi;
- hanno affrontato con successo l'esame cantonale relativo alla conoscenza della professione e della legislazione applicabile in materia.

Queste condizioni o simili possono essere valide anche in altri cantoni in cui l'esercizio della sicurezza privata è regolamentato (allegato 3). Per ottenere le autorizzazioni necessarie all'esercizio della professione bisogna quindi informarsi presso la polizia cantonale.

⁸ A titolo esemplificativo, non è considerata pertinente un'infrazione di scarsa importanza alla Legge sulla circolazione stradale. La Commissione del Concordato emana a tale riguardo una direttiva in cui sono definiti i requisiti; tiene conto sostanzialmente della gravità dei reati che sono stati commessi prima dell'istanza di autorizzazione, delle condizioni soggettive dei reati e del tempo trascorso da quando sono stati commessi.

⁹ Cfr. CONCORDATO 935.91 sulle imprese di sicurezza CES

¹⁰ Art. 8 cpv. 1 del Concordato Romando sulle imprese di sicurezza

3.2.2 Gestione dei mandati e dei contratti

Oltre ai criteri formali menzionati al paragrafo 3.2.1, per l'esecuzione di un mandato di servizi di sicurezza di qualità devono essere presi in considerazione vari altri aspetti:

- L'impresa di servizi di sicurezza dispone di un team di direzione professionale ed esperto. L'azienda deve fornire un'attestazione della presenza sul mercato da oltre 5 anni e una copia dei titoli delle formazioni ricevute dal personale dirigenziale.
- Le competenze devono essere chiaramente stabilite, in particolare gli interlocutori.
- I processi devono essere correttamente stabiliti, ad esempio messa a disposizione di personale di sicurezza, fatturazione, comunicazione tra l'offerente e il committente.
- L'organizzazione della pianificazione delle risorse e dell'intervento, così come i relativi documenti, devono essere divulgati.

tervento, così come i relativi documenti, devono essere divulgati.

- Devono essere definiti i processi in caso di incapacità del personale di sicurezza o di situazioni d'emergenza.
- La situazione finanziaria dell'offerente deve essere comunicata con totale trasparenza. Per questo l'impresa deve fornire un estratto del registro delle esecuzioni risalente a meno di 3 mesi prima e un estratto del registro di commercio.
- La polizza di assicurazione di responsabilità civile e quelle che coprono altri settori.
- Un'affiliazione alle assicurazioni sociali obbligatorie.
- Attestazione di revisione dei conti in conformità all'art. 727 CO.
- L'offerente dovrà essere dotato di un codice di condotta applicabile a tutti i collaboratori, incluso il team di direzione.
- Polizza di assicurazione di responsabilità civile. E altre coperture assicurative e altri settori coperti.

2. Criteri di qualità relativi alla gestione dei mandati e dei contratti

Team di direzione	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La direzione dell'impresa presenta una documentazione finanziaria chiara, ossia nessun debito eccessivo o nessuna procedura in sospeso presso le autorità finanziarie? ▪ La direzione dispone delle conoscenze richieste per la gestione del mandato? Quali sono le qualifiche e le esperienze che può attestare? ▪ Il team di direzione applica un codice deontologico? ▪ Esistono norme chiare che disciplinano la comunicazione tra l'offerente e il committente? È stabilito chi è il responsabile all'interno del team di direzione per l'intera durata del mandato?
Servizi di assistenza	<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'offerente dispone in generale di servizi di assistenza appropriati, dedicati ad esempio alla fatturazione, al personale, alla distribuzione, al marketing?

3.2.3 Operazioni contrattuali

L'organizzazione locale deve essere definita esattamente in vista dell'esecuzione del mandato. All'occorrenza è opportuno chiarire almeno i punti seguenti:

- Responsabilità
- Responsabilità e organizzazione della pianificazione delle risorse, in particolare modalità organizzative ottimali per coprire le esigenze del committente
- Trasmissione delle esigenze dei committenti al servizio di sicurezza (organizzazione e infrastruttura

dell'impresa da sorvegliare / proteggere, competenze del personale di sicurezza ecc.)

- Organizzazione del sistema di notifica e di rapporti, organizzazione dei controlli della qualità e delle prestazioni
- Organizzazione e procedura in caso di incapacità del personale di sicurezza o in caso di situazioni / eventi imprevisti, inclusi i tempi di reazione
- L'offerente dovrebbe rivelare come vengono redatte le tabelle di servizio e d'intervento. Dovrebbero essere esposti anche i regolamenti relativi agli orari di lavoro e alle compensazioni.

3. Criteri di qualità relativi alle operazioni contrattuali

Responsabile del mandato in loco	<ul style="list-style-type: none">▪ Il responsabile del mandato in loco ne conosce a sufficienza le disposizioni per poter mettere in atto tutti gli aspetti in modo soddisfacente?▪ Quali sono le qualifiche di cui dispone il responsabile in loco?▪ Esiste una catena di responsabilità chiara?
Piano operativo	<ul style="list-style-type: none">▪ Il piano operativo contiene tutti gli elementi necessari?▪ È identificabile una metodologia chiara per stabilire la pianificazione delle risorse?▪ L'offerente dispone di capacità sufficienti per sostituire un agente di sicurezza in caso di malattia o di circostanze impreviste?▪ Il piano operativo comprende un controllo delle performance?▪ Il piano operativo comprende una reportistica obbligatoria?▪ La metodologia proposta per pianificare i servizi tiene conto di tutti gli elementi importanti? In particolare, tiene in considerazione gli aspetti sociali degli agenti di sicurezza, mentre allo stesso tempo copre il 100% del mandato
Controllo qualità	<ul style="list-style-type: none">▪ La qualità dell'attività dell'offerente viene ispezionata da addetti al controllo interni o da terzi esterni?▪ Vengono applicati meccanismi di controllo di qualità interni con l'obiettività richiesta?

3.2.4 Infrastruttura necessaria per il mandato

È necessario formare sistematicamente il personale di sicurezza all'utilizzo degli strumenti in base alle prescrizioni dei produttori e alla loro manutenzione. Per riassumere, affinché abbia senso, la tecnologia deve essere utilizzata da personale formato ed essere realmente integrata nel piano operativo.

L'attrezzatura e il suo utilizzo devono anche essere conformi alle prescrizioni in materia di salute e sicurezza e in particolare devono essere appropriate al mandato. L'attrezzatura è così composta:

- Un'uniforme
- Dispositivi di protezione individuale adeguati¹¹
- Apparecchi di comunicazione, eventualmente anche apparecchi informatici
- Armi adeguate (in base al mandato), utilizzate, sottoposte a manutenzione e riposte in maniera appropriata. Il personale di sicurezza deve disporre dei permessi di porto d'armi¹² indispensabili a tal fine.

- Veicoli muniti di una marcatura distintiva e mantenuti in buone condizioni per quanto concerne le attività di sorveglianza.
- Cani sottoposti a un addestramento mirato e condotti da personale formato (in funzione del mandato).
- L'offerente deve aver sottoscritto assicurazioni che coprano tutti i suoi mezzi ausiliari (assicurazione di responsabilità civile).
- Una geolocalizzazione dei veicoli di trasporto di denaro e di valori.
- La manutenzione di tutti gli elementi delle attrezzature dovrà essere prevista in modo specifico nel piano d'intervento, in modo che la disponibilità operativa sia assicurata in ogni momento durante il servizio.
- In riferimento ai sistemi di videosorveglianza basati su televisione a circuito chiuso (CCTV), devono essere rispettate le prescrizioni di legge relative alla tutela delle persone osservate¹³. Inoltre, la gestione di questi sistemi presuppone conoscenze specifiche sul loro impiego e la loro manutenzione.

¹¹ Ulteriori informazioni su <https://www.suva.ch/it-ch/prevenzione/temi-sostanziali/dispositivi-di-protezione-individuale?lang=it-CHH>

¹² L'AISS propone esami adatti a varie armi per diversi cantoni.

¹³ Sistemi di videosorveglianza basati su una televisione a circuito chiuso.

4. Criteri di qualità relativi all'infrastruttura necessaria per il mandato

Attrezzatura

- L'offerente può attestare che vengono rispettate tutte le leggi nazionali e cantonali relative all'uso delle armi, dei cani di servizio e dei veicoli? Lo stesso vale eventualmente per le leggi relative alla tutela della privacy in caso di utilizzo di apparecchi dotati di televisione a circuito chiuso (CCTV).
- In caso di impiego di apparecchi radio: l'offerente dispone di una concessione di radiocomunicazione dell'UFCOM applicabile alla zona d'intervento?
- Gli strumenti di lavoro e gli elementi delle attrezzature previsti nel piano d'intervento si prestano all'esecuzione del mandato?
- I mezzi tecnici rispondono alle prescrizioni di sicurezza e tutela della salute e alle direttive dei produttori?
- Tutte le forze di sicurezza operative sono formate all'utilizzo dell'attrezzatura?
- La manutenzione e l'aggiornamento regolari sono garantiti?
- L'attrezzatura viene utilizzata in modo da assicurare il rispetto delle condizioni di garanzia?
- L'offerente ha coperto con assicurazioni adeguate eventuali assunzioni di responsabilità conseguenti all'utilizzo dell'attrezzatura?
- L'offerente può fornire la prova che i suoi collaboratori sono regolarmente formati all'uso delle armi? È anche appurato che sono informati dell'ultima versione delle leggi corrispondenti?

Supporto tecnico

- L'offerente assicura la disponibilità operativa di tutti gli elementi delle attrezzature in ogni momento in cui il mandato ne prescrive l'utilizzo?
- È chiaramente stabilito per quali aspetti del mandato l'impresa appaltatrice vuole ricorrere a un'assistenza tecnica?

3.2.5 Esperienza e valori

Questo paragrafo descrive vari altri aspetti delle imprese di servizi di sicurezza privata che contribuiscono ugualmente alla qualità d'esecuzione del mandato:

- L'impresa di servizi di sicurezza deve disporre della struttura necessaria per il mandato (dimensione, capacità, numero di addetti, fatturato, grado di specializzazione e gamma di servizi).
- L'impresa di servizi deve assicurare il costante rispetto delle basi legali attuali per lo svolgimento del mandato. Ne fanno parte anche le autorizzazioni cantonali menzionate nel paragrafo 3.2.1.
- La continuità dell'offerente ha un ruolo primario.
- Al committente interessa molto sapere da quanto tempo l'offerente svolge attività sul mercato dei servizi di sicurezza. Si noti che, per essere ammessi all'interno dell'Associazione imprese svizzere servizi di sicurezza, deve essere attestata una presenza fruttuosa sul mercato da almeno tre anni (copia degli attestati di carenza di beni della società o dell'organizzazione ed estratto del registro di commercio).
- Anche una collaborazione in corso o precedente con autorità locali o nazionali e/o con la polizia può fornire informazioni sulla qualità dell'offerente.
- In tema di tutela della salute e della sicurezza, è importante sapere anche se l'impresa di servizi di sicurezza dispone di strutture e di processi formalizzati per assistere gli agenti di sicurezza che sono stati esposti ad attacchi o ad altri incidenti particolari.
- L'offerente deve poter provare, in base al mandato, che il personale di sicurezza è stato formato all'utilizzo confidenziale delle informazioni relative ai clienti e al rispetto dei dati privati. Gli offerenti di qualità sono dotati di direttive sulla protezione dei dati e fanno firmare una dichiarazione di confidenzialità a tutti i loro collaboratori. L'allestimento degli uffici deve essere in accordo con la Legge sulla protezione dei dati.
- L'offerente dovrebbe presentare una gestione della qualità debitamente formulata. Un apposito ufficio o un responsabile appositamente designato può essere percepito come la prova che l'offerente è attento alla qualità delle prestazioni di servizi.
- Infine, i valori dell'impresa di servizi di sicurezza rivestono una grande importanza e sono stipulati in un codice di condotta realmente messo in pratica. Ciò include anche le direttive relative alla lotta contro la corruzione.

5. Criteri di qualità relativi all'esperienza e ai valori

Esperienza e bilancio dei risultati	<ul style="list-style-type: none">▪ L'offerente può attestare un'esperienza nel settore specialistico desiderato? Quale gamma di servizi propone? Da quanto tempo l'impresa opera sul mercato?▪ Ci sono state in passato o sono attualmente in atto collaborazioni con le autorità?▪ L'offerente può presentare un bilancio positivo relativamente alla salute e alla sicurezza sul luogo di lavoro?▪ L'offerente può presentare un bilancio positivo relativamente alla tutela della confidenzialità e alla protezione dei dati?
Etica, filosofia d'impresa e codice di condotta	<ul style="list-style-type: none">▪ L'offerente presenta un impegno valido a favore della responsabilità sociale dell'impresa?▪ L'offerente possiede un programma di qualità e di conformità interna che garantisce la conformità alle leggi, alle norme del settore e ai propri obblighi?▪ Esiste un codice di condotta o un programma d'integrità presso l'offerente?

4 Raccomandazioni applicabili alla procedura d'appalto

L'autorità committente, al momento dell'acquisto dei servizi di sicurezza privata, è tenuta innanzitutto a verificare se è soggetta alla legislazione federale o cantonale. L'indirizzo del sito Internet corrispondente e le basi giuridiche pertinenti applicabili a ciascun cantone figurano in Allegato 3. I principali indirizzi Internet della Confederazione Svizzera sono menzionati in Allegato 2. Si ricorda che la Confederazione Svizzera è tenuta per legge a pubblicare i suoi bandi di gara in due lingue ufficiali¹⁴.

Ai committenti privati che non sono formalmente legati alle prescrizioni che disciplinano la stipula di contratti, si raccomanda di applicare comunque le regole corrispondenti, poiché vi sono inclusi ausili importanti. In questo modo si potranno evitare inutili controversie legali.

Al di là degli aspetti formali summenzionati, devono essere tassativamente presenti i criteri di idoneità dell'impresa e i criteri di attribuzione supplementari. Effettivamente sono garanti di un'offerta di qualità.

Il committente, per formulare la propria offerta, può aiutarsi con la tabella n° 10. Ha a sua disposizione criteri di qualità utili che possono essere utilizzati per selezionare l'impresa di servizi di sicurezza privata. Questo permette anche di rendere più completo il bando di gara e di ottenere offerte con una qualità più alta.

L'AISS raccomanda ai committenti di formulare l'offerta in maniera completa e dettagliata, per fornire tutte le informazioni possibili ai potenziali offerenti. Questi ultimi devono a loro volta dimostrare rigore nella risposta, fornendo tutte le informazioni possibili al committente.

6. Elementi necessari dei documenti di gara d'appalto

Requisiti in materia di idoneità e competenze dell'offerente	<ul style="list-style-type: none">▪ Aspettative particolari del committente nei confronti dell'offerente, p. es.<ul style="list-style-type: none">▪ Che tipo di servizi di sicurezza▪ Che qualità dei servizi▪ Gestione / organizzazione in loco▪ Flusso d'informazioni tra l'organizzazione locale e il committente▪ Tipo di offerente dei servizi, in particolare riguardo all'eventuale subappalto di mandati parziali
Indicazioni generali	<ul style="list-style-type: none">▪ Committente▪ Dati relativi all'autorità responsabile della procedura di selezione▪ Durata e portata stimata del mandato
Descrizione del mandato	<ul style="list-style-type: none">▪ Descrizione più precisa possibile del mandato<ul style="list-style-type: none">▪ Edificio e accessi▪ Quali servizi / attività devono essere proposti?▪ Requisiti imposti all'organizzazione locale▪ Disponibilità temporali richieste▪ Funzionamento normale / situazioni straordinarie▪ Requisiti relativi al personale di sicurezza, in particolare in materia di qualifiche▪ Requisiti relativi ai mezzi tecnici▪ Descrizione dei lavori preparatori attesi▪ Pianificazione dell'intervento▪ Riconoscimento degli immobili, dei luoghi d'intervento▪ Formulazione dei vari mandati affidati al personale di sicurezza▪ Formazione del personale di sicurezza al mandato▪ Descrizione delle segnalazioni attese destinate al committente▪ Descrizione della comunicazione istituzionalizzata tra il committente e l'offerente

¹⁴ Art. 24 cpv. 3 LAPub

6. Notwendige Elemente der Ausschreibungsunterlagen

Dati sul committente	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organizzazione del committente ▪ Competenze
Condizioni di partecipazione	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Data e indirizzo di presentazione dell'offerta ▪ Requisiti formali stabiliti per l'offerta, inclusa eventualmente la presentazione ▪ Criteri di esclusione ▪ Eventuali disposizioni relative al conflitto d'interessi ▪ Eventuali disposizioni relative ai consorzi o al subappalto di mandati parziali
Descrizione della procedura di selezione	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Descrizione delle fasi della procedura e delle scadenze ▪ Garanzia della confidenzialità dei documenti depositati ▪ È possibile migliorare le offerte? ▪ Dichiarazioni relative ai costi di stesura dell'offerta (esclusivamente a carico dell'offerente o eventuale rimborso?) ▪ Dichiarazioni sulla durata di validità dell'offerta, se del caso ▪ Dichiarazioni su un eventuale bando di gara per mandati parziali ▪ Offerte di prezzo con o senza IVA? ▪ Descrizione dei criteri di aggiudicazione, inclusa la ponderazione dei vari elementi, p. es. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Condizioni di attribuzione formali ▪ Criteri di esclusione ▪ Criteri di idoneità ▪ Criteri di aggiudicazione relativi all'impresa ▪ Criteri di aggiudicazione relativi alla gestione dei mandati / alla pianificazione dell'intervento ▪ Criteri di aggiudicazione relativi alla gestione del personale e al profilo dei collaboratori <ul style="list-style-type: none"> ▪ Criterio di aggiudicazione relativo al prezzo ▪ Indicazione dei Key Performance Indicators e delle soglie (Service Level Agreement) ▪ Procedura dopo la presentazione delle offerte ▪ Verifica delle offerte presentate, inclusi i documenti ▪ Elaborazione della decisione e forma di notifica della decisione ▪ Eventuale via di ricorso
Questionari e giustificativi	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Si consiglia di realizzare una griglia di domande predefinita relativa ai vari punti, in modo tale che le offerte possano essere comparate più facilmente (v. Allegato 2). ▪ Inoltre, si consiglia di esigere le prove delle varie indicazioni dell'offerente.

5 Raccomandazioni applicabili alla procedura di selezione

Una volta ricevute le offerte, si pone la questione della scelta dell'offerente. L'AISS ricorda l'importanza del rapporto tra la qualità dell'offerta e il suo prezzo. Quest'ultimo non deve diventare il criterio di scelta principale.

Per l'AISS, il prezzo dell'offerta può rappresentare al massimo il 30% di tutti i criteri nella scelta dell'offerente.

L'AISS raccomanda ai committenti di formulare in via preliminare i loro bandi di gara con l'ausilio della tabella n° 10. I criteri indicati in tabella possono essere utilizzati per creare un bando di gara. In questo modo, il bando in questione si baserà su criteri di qualità. I committenti devono assegnare un punteggio per ogni criterio. Questo punteggio dipende dall'importanza accordata al criterio. A seconda della gara, alcuni criteri saranno importanti o addirittura obbligatori, mentre altri non avranno alcuna rilevanza. Il punteggio totale assegnato è illimitato, in modo tale che un criterio possa essere aggiunto o eliminato senza incidere sull'intera ponderazione. L'unico vincolo

è il peso finale attribuito al prezzo dell'offerta, che non deve essere superiore al 30% del totale dei punti attribuiti a un'offerta. L'AISS raccomanda sempre una ponderazione del prezzo inferiore al 30%, in modo tale che sia rispettato il rapporto qualità/prezzo.

Al momento dell'analisi delle offerte ricevute, l'AISS raccomanda di utilizzare la tabella n° 9 e la tabella n° 10 per attribuire le valutazioni e comparare le offerte. La parte 3 di questo manuale permette anche di analizzare in generale la qualità di un'impresa di servizi di sicurezza. Il committente valuta per ogni criterio se la condizione è totalmente o parzialmente raggiunta o non raggiunta. La valutazione finale indicherà l'offerta con la più alta qualità.

Der Preis gibt einen Hinweis auf die zu erwartende Qualität. Ein Preis, der zu niedrig ist, ist ein Hinweis auf eine schlechte Qualität. L'AISS empfiehlt die Analyse einer Angebot, das zu niedrig ist, mit Hilfe der Kriterien der Qualität, die in der Tabelle n° 10 angegeben sind.



La tabella seguente mostra la struttura di valutazione raccomandata dall'AISS.

7. Struttura di valutazione in occasione di una gara d'appalto

	Criteri di idoneità	Obbligatori
Criteri di qualità	Criteri di attribuzione supplementari	Punteggio libero
Criterio del prezzo dell'offerta	Max. 30% della ponderazione	
Punteggio totale	Illimitato	

La tabella seguente mostra i dettagli del processo di scelta che un committente deve seguire in occasione di una gara d'appalto.

8. Fasi da seguire in occasione di una gara d'appalto

Fasi	Attività	Strumenti
Formulazione del bando di gara	Elaborazione del bando di gara e controllo degli aspetti formali	Tabella n° 6
	Selezione dei criteri di qualità che l'offerente deve soddisfare	Tabella n° 7/10
Analisi delle offerte ricevute	Valutazione delle offerte ricevute in base ai criteri precedentemente definiti	Tabella n° 9
	Confronto delle offerte in base al numero di punti ottenuti a seconda della struttura di valutazione	Tabella n° 7


9. Ponderazione in base alla risposta fornita dal potenziale offerente

Parametri	Ponderazione	Descrizione
Non soddisfa il requisito	0%	Questa valutazione significa che le indicazioni non soddisfano in alcun modo i requisiti del committente. Non viene attribuita se non viene resa alcuna indicazione su un determinato criterio.
Probabilmente soddisfa il requisito	50%	Con l'ausilio delle indicazioni fornite o dell'analisi di credibilità del committente non è possibile stabilire con certezza che il criterio soddisfa i requisiti.
Soddisfa il requisito	80%	Le indicazioni fornite soddisfano pienamente i requisiti del bando di gara e corrispondono alle aspettative del committente.
Soddisfa perfettamente il requisito	100%	Il criterio soddisfa sia i requisiti che le aspettative e testimonia una prestazione di servizi di una qualità eccezionale, basandosi su un'esecuzione fruttuosa nel corso del mandato.

10. Proposta di griglia per la valutazione qualitativa delle offerte

Criterio	Descrizione degli aspetti particolari	Annotazioni / proposta di una scala di valutazione
Condizioni di partecipazione	Rispetto del contratto collettivo di lavoro	aranzia di un'equa remunerazione dei collaboratori incaricati. Giustificativo: convalida della commissione paritetica
	Estratto del registro di commercio	Per verificare i fatti giuridicamente pertinenti e identificare le entità giuridiche. Giustificativo: copia conforme dell'estratto del registro di commercio
	Attestazione di un organo di revisione autorizzato	Conferma della capacità di prestazione Obbligo legale delle società con più di 10 equivalenti a tempo pieno in media annuale (art. 727a CO) Giustificativo: copia conforme dell'estratto del registro di commercio
	Estratto del registro delle esecuzioni e dei fallimenti	Conferma della capacità economica e finanziaria dell'offerente. Giustificativo: copia conforme dell'estratto del registro delle esecuzioni e dei fallimenti
	Attestazione di assicurazione di responsabilità civile	Per coprire i danni in caso di incidente. Giustificativo: conferma scritta dell'assicuratore
	Attestazione del versamento dei contributi alle assicurazioni sociali	Per dimostrare l'attualità dei versamenti alle assicurazioni sociali. Giustificativo: Attestazione del versamento dei contributi alle assicurazioni sociali non antecedente a tre mesi.
	Prova dell'autorizzazione cantonale «Servizio di sicurezza»	Conferma cantonale che l'impresa può effettuare i servizi nel rispettivo cantone. Giustificativo: copia dell'autorizzazione cantonale

10. Proposta di griglia per la valutazione qualitativa delle offerte

Critero	Descrizione degli aspetti particolari	Annotazioni / proposta di una scala di valutazione
Condizioni di partecipazion	Sistema di gestione della qualità	Testimonianza dell'importanza che l'offerente accorda a un sistema di gestione della qualità coerente nell'ottica di soddisfare le esigenze del committente Giustificativo: conferma scritta del certificato ISO 9001 o 14001 o sistema interno comparabile. Descrizione dei processi relativi alla garanzia di qualità
	Tutela della salute e sicurezza sul lavoro, gestione dell'ambiente	Convalida finalizzata a salvaguardare la tutela della salute e della sicurezza sul lavoro e la gestione attiva dell'ambiente. Giustificativo: certificati OHSAS 18001, ISO 14001, EcoEnterprise, attestazione di controllo dell'Ispettorato del lavoro (MSSL) o sistema interno comparabile
	L'offerente si impegna ad adottare tutte le misure richieste per evitare la corruzione, in modo tale che non venga proposta o accettata alcuna allocazione o nessun altro vantaggio.	Le violazioni di questa clausola comportano generalmente l'annullamento dell'aggiudicazione e una risoluzione anticipata del contratto da parte del committente. Giustificativo: conferma scritta di istruzioni interne corrispondenti
Attestazione di idoneità	Referenze	Attestazione dell'esperienza dell'offerente per la prestazione oggetto del bando di gara: indicazione del progetto di riferimento in base al tipo di prestazione (servizio di portierato, servizio di sicurezza ecc.) e al volume (ca. CHF xx all'anno) con l'indicazione delle persone di riferimento. Giustificativo: numero di referenze (risalenti a meno di 10 anni prima) applicabili a mandati dell'offerente che sono paragonabili al mandato da assegnare in base alla loro importanza, portata e complessità (citando le prestazioni di servizi, il sito, l'inizio e la fine del mandato, il nome dell'offerente, l'interlocutore, l'ammontare dei costi concordato nel contratto e le prestazioni fornite dall'offerente)
	Affiliazione all'Associazione imprese svizzere servizi di sicurezza (AISS)	Obbligato al rispetto della totalità del CCL. Garantisce il rispetto delle norme, ad esempio nel campo della formazione e della formazione continua, delle condizioni di assunzione, ecc. Giustificativo: conferma scritta dell'affiliazione
	Sistema di formazione	Come si svolge la formazione dei collaboratori, in base a quali norme, situazioni in materia d'informazione? Giustificativo: descrizione del piano di formazione e prova di certificazione in conformità alle norme, p. es. eduQua o ISO 29900
	Esperienza	Almeno 5 anni d'esperienza nella prestazione del servizio oggetto del bando di gara. Giustificativo: referenze (v. sopra) 

10. Proposta di griglia per la valutazione qualitativa delle offerte

Critero	Descrizione degli aspetti particolari	Annotazioni / proposta di una scala di valutazione
Attestazione di idoneità	Qualifica con attestato professionale federale	Almeno il 5% dei collaboratori è titolare di un attestato professionale federale pertinente. Giustificativo: per ogni collaboratore
	Esercizio di una centrale d'allarme o d'intervento o di una soluzione / possibilità di collegamento	24/7 ridondante Dettagli da precisare
	Concessione radio UFCOM	In caso di utilizzo di apparecchi radio Giustificativo: copia della concessione di radiocomunicazione UFCOM che copre la zona d'intervento
Criteri di aggiudicazione – Azienda		
Possibilità di rinforzi o unità d'intervento		Almeno (numero di) persone mobilitabili entro 3-6 ore, su più giorni Presentare il piano d'intervento
Organizzazione interna dell'offerente per valutare la capacità di prestazione e l'idoneità dell'offerente		Presentazione dell'organigramma dell'offerente con i settori di attività e i relativi responsabili (organigramma funzionale) Piano di messa in opera / disponibilità del personale qualificato
Gestione della qualità		V. sopra
Indicatori chiave di prestazione (ICP)		ICP del sistema (o Key Performance Indicators) per misurare le prestazioni fornite. Devono essere accompagnati da soglie (Service Level Agreement) Giustificativo: descrizione del sistema ICP e indicazione di una referenza per la quale è già stato applicato.
Comunicazione semplice (Single Point of Contact SPOC)		Menzione dei dati dello SPOC
Impressione personale		Collaborazione con l'offerente: presentazione dell'offerente
Criteri di aggiudicazione– Gestione dei mandati e delle operazioni		
Organizzazione, pianificazione e disponibilità dei mezzi e delle risorse per eseguire il mandato		Mezzi tecnici e personale di sicurezza previsti per svolgere il mandato, pianificazione dell'intervento e credibilità riguardo ai requisiti e agli obblighi stipulati nel capitolato d'oneri
Ripartizione delle mansioni e delle responsabilità		Concordanza dell'organigramma locale per l'esecuzione del mandato con gli obiettivi del mandato, ma anche con l'organizzazione del committente
Numero di ore		Numero di ore di lavoro pianificate per il mandato e analisi della credibilità

10. Proposta di griglia per la valutazione qualitativa delle offerte

Criteri di aggiudicazione– Gestione delle risorse umane (HR) e profilo dei collaboratori

Qualifiche delle persone responsabili dell'esecuzione del mandato	Qualità delle principali persone previste per condurre a buon fine il mandato conformemente ai requisiti e agli obblighi che figurano nel capitolato d'oneri, incluse copie dei titoli e dei diplomi. Ispezione di ogni curriculum relativamente al rispetto delle scadenze e dei costi assegnati, alla gestione dei progetti, alla gestione della qualità, alle qualifiche, alla formazione, all'esperienza, alla disponibilità e alla flessibilità.
Reputazione	Attestazione dell'integrità dei collaboratori assunti Giustificativo: estratto aggiornato del registro delle esecuzioni e del casellario giudiziale
Sesso m/f	Il sesso non ha alcuna incidenza sull'esecuzione del servizio.
Formazione professionale o maturità	Garantisce una certa formazione di base e competenze metodologiche; menzione del diploma professionale per ogni collaboratore previsto
Esperienza professionale dei collaboratori: almeno 1 anno d'esperienza nel servizio di sicurezza	Attesta l'esperienza dei collaboratori nel campo di applicazione Progetti / interventi di riferimento, incluso un riferimento per ogni collaboratore previsto, giustificativo dell'esperienza professionale nel settore della sicurezza.
Formazione in materia di sicurezza nel settore pertinente dell'intervento (p. es. accoglienza e portali, servizio di sicurezza ecc.)	Assicura che i collaboratori abbiano familiarità con i requisiti particolari nell'ambiente dell'intervento.
FGli attestati professionali federali: agente di sicurezza ... Sorveglianza ... Protezione delle persone ... Centrali ... Manifestazioni costituiscono un vantaggio	Attestati professionali federali o formazione continua nel settore dei servizi di sicurezza; certificato che funge da giustificativo
Competenze linguistiche nella lingua madre regionale	Condizione di base per un'accoglienza cordiale e competente dei clienti e degli ospiti. Indicazione del livello linguistico per ogni collaboratore previsto.
Competenze linguistiche in lingue straniere (conoscenze di base)	Competenze linguistiche per ricevere e prendersi cura dei visitatori. Indicazione del livello linguistico per ogni collaboratore previsto.
Conoscenze speciali	Prescrizioni legali / specifiche del mandato, p. es. in materia di protezione antincendio, protezione della salute e del lavoro ecc. Certificati / attestazioni di formazione p. es. AICAA, SUVA ecc.

10. Proposta di griglia per la valutazione qualitativa delle offerte

Criteri di aggiudicazione – Prezzi

Struttura dei costi: preventivo descrittivo delle prestazioni sulla base delle tariffe orarie (inclusi i ribassi e gli sconti ecc.) per una migliore comparazione delle offerte

Preventivo descrittivo compilato (calcolo: salari, assicurazioni sociali, formazione teorica, formazione pratica, gestione del personale, uniforme, materiale / veicolo, attività di back office, licenza, utile)

Altri criteri di aggiudicazione

Con quale grado di comprensione l'offerente ha assimilato il capitolato d'onere e le prestazioni da fornire?

Qualità delle risposte e delle prese di posizione dell'offerente relativamente al capitolato d'onere

Misure di ottimizzazione proposte

Pertinenza delle proposte di miglioramento relative ai costi e all'organizzazione

Numero e qualifica degli agenti di sicurezza e delle persone chiave dell'offerente

Giustificativo: lista degli addetti dell'offerente con menzione della formazione di base e del numero di anni d'esperienza delle persone che svolgono un ruolo primario

6 Riepilogo

Con questo manuale, l'AISS contribuisce alla considerazione della qualità nella scelta degli offerenti. Propone una soluzione per far prevalere la qualità sul prezzo in occasione di una gara d'appalto.

Lo scopo è riconoscere gli elementi che costituiscono la qualità di un'impresa di servizi di sicurezza e la qualità di un'offerta.

Questo manuale permette di formulare chiaramente un bando di gara basato su criteri di qualità. La lista non esaustiva e la ponderazione del prezzo al 30% max. permette a tutti i committenti di ottenere facilmente un rapporto ben equilibrato qualità/prezzo nelle risposte alle offerte inviate in occasione delle gare d'appalto.

Con questo manuale, l'AISS offre un metodo efficace per assicurare la qualità delle prestazioni dei servizi e, indirettamente, la formazione e il salario degli agenti.

Allegato 1: Gare d'appalto pubbliche nei cantoni

Troverà tutte le informazioni utili concernenti le gare d'appalto pubbliche sulla carta della Svizzera sulla pagina iniziale del nostro sito www.vssu.org.

Allegato 2: Gare d'appalto pubbliche presso la Confederazione Svizzera

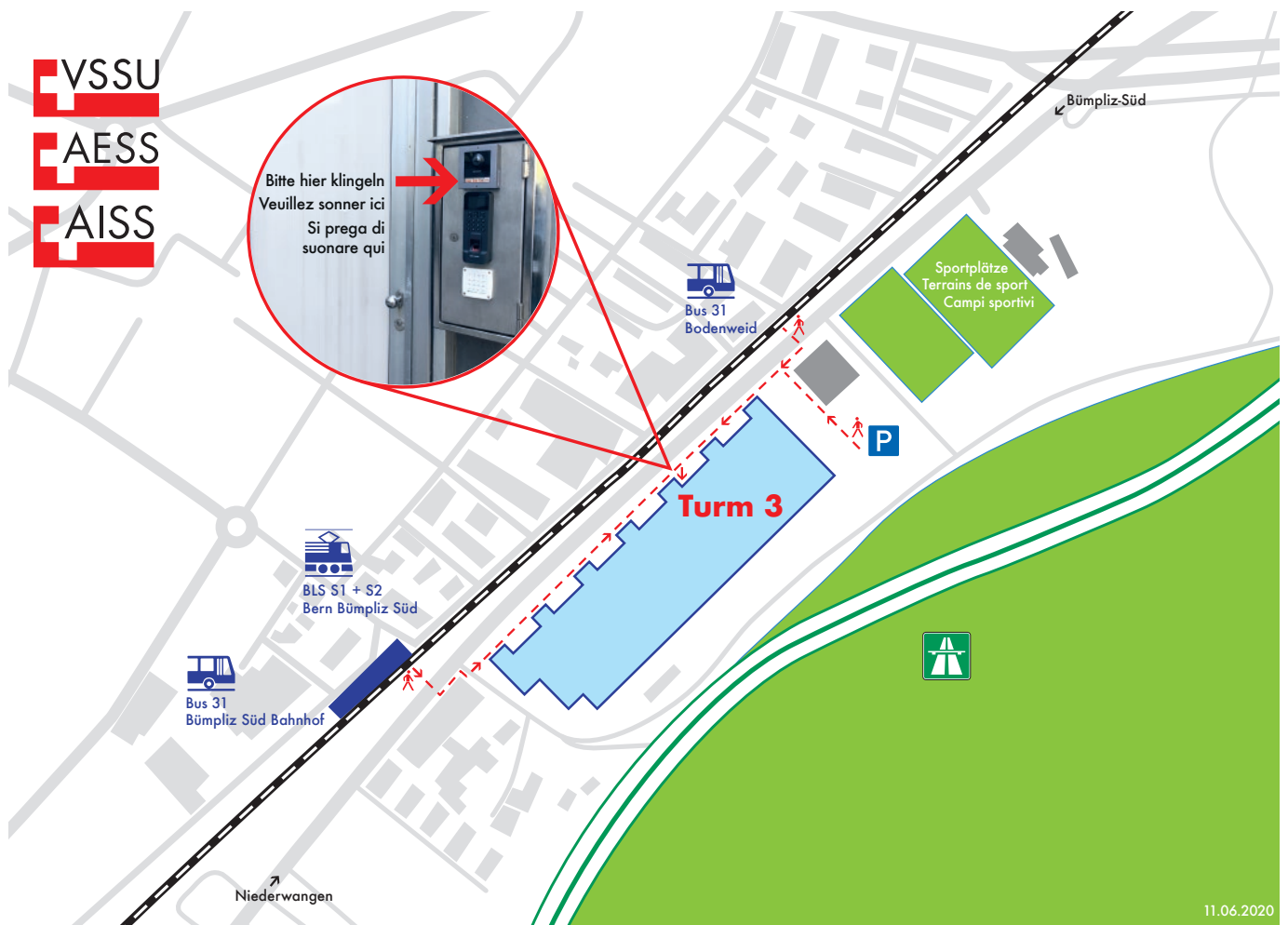
Siti Internet utili relativi agli appalti pubblici della Confederazione Svizzera:

- Centro di competenza per gli acquisti pubblici CCAP > www.beschaffung.admin.ch/bpl/it/home/fachstellen/kompetenzzentrum-beschaffungswesen-bund-kbb.html
- Repertorio dei servizi d'acquisto della Confederazione > www.beschaffungsstellen.admin.ch/
- Conferenza degli acquisti della Confederazione > www.bkb.admin.ch/bkb/it/home.html
- Piattaforma elettronica per gli appalti pubblici > www.simap.ch/shabforms/COMMON/application/applicationGrid.jsp
- Portale degli acquisti dell'Amministrazione federale > www.beschaffung.admin.ch/bpl/it/home.html
- Offerta di formazione e di perfezionamento, documenti elettronici > www.perimap.admin.ch

Allegato 3: Lista delle relative condizioni inerenti alle autorizzazioni per le imprese di servizi di sicurezza.

Troverà tutte le informazioni utili concernenti le autorizzazioni d'esercizio sulla carta della Svizzera sulla pagina iniziale del nostro sito www.vssu.org.

Piano di situazione & Indirizzo



Come trovare l'AISS:

Freiburgstrasse 251 | 3018 Berna
Bodenweid (Torre 3)

T +41 31 915 10 10

info@vssu.org

www.vssu.org

In macchina (E27):

da Zurigo - uscita Bümpliz-Süd

da Losanna - uscita Niederwangen

Parcheggio: 1,5 ore gratuito

Con i trasporti pubblici:

dalla stazione di Berna: S1 (direzione Friburgo) + S2 (direzione Laupen)

da Europaplatz: (fermata del tram linee 7 + 8) Bus 31 (direzione Niederwangen Erle)

Coordinate (GPS): 46.9383196 | 7.3961073

Note

A series of horizontal dotted lines for writing notes, spanning the width of the page.



Associazione imprese svizzere servizi di sicurezza
Verband Schweizerischer Sicherheitsdienstleistungs-Unternehmen
Association des entreprises suisses de services de sécurité
Association of Swiss Security Service Companies



AISS

Freiburgstrasse 251 | 3018 Berna
Bodenweid

T +41 31 915 10 10
info@vssu.org
www.vssu.org