

NORMALIZACJA USŁUG

CERTYFIKACJA FIRM USŁUGOWYCH

Jerzy W. Sobstel

SOSTEL

przewodniczący KZ501 PKN

KZ501 PKN opiniuje obecnie projekt normy prEN 16763 „Usługi w zakresie systemów ochrony przeciwpożarowej oraz systemów zabezpieczeń technicznych”. Jest ona opracowywana na podstawie europejskiej dyrektywy usługowej, a jej celem jest podniesienie poziomu usług, większe otwarcie europejskiego rynku usług, ujednoczenie wymagań stawianych firmom usługowym oraz umożliwienie usługodawcom potwierdzania spełnienia tych wymagań poprzez certyfikację. Norma ta będzie miała wpływ na polski rynek zabezpieczeń, dlatego ważne jest, aby jej zapisy odpowiadały naszym potrzebom. W artykule, zapraszając do dyskusji, zwracam uwagę na najważniejsze elementy projektu normy oraz przedstawiam propozycje zmian i uzupełnień.



Prace nad normą europejską prEN 16763 [1] zostały zainicjowane przez Euralarm – organizację europejską, zrzeszającą izby gospodarcze i stowarzyszenia branży ochrony przeciwpożarowej oraz zabezpieczeń technicznych działające w krajach UE.

Z jej inicjatywy zostały także podjęte prace, których celem jest ujednoczenie programów i procedur certyfikacji firm usługowych przez akredytowane jednostki certyfikujące, działające w poszczególnych krajach członkowskich UE, tak aby certyfikat wydany w jednym kraju mógł być uznawany w pozostałych. W pracach tych uczestniczy Certalarm, a także m.in. VdS, BRE, AFNORCert, TÜV, EFSG, CNPP. Rynek polski reprezentuje Polski Rejestr Statków (PRS Cert).

Projekt normy prEN 16763 jest obecnie w ankiecie powszechnej. Oznacza to, że każdy zainteresowany może do niej zgłosić uwagi lub zaproponować zmiany. W Polsce adresatem

takich uwag jest komitet KZ 501 PKN oraz działający w nim eksperci desygnowani przez poszczególne firmy i instytucje. Uwagi można zgłaszać do 10 października także na adres autora tego tekstu lub poprzez grupę Zabezpieczenia – normalizacja usług w LinkedIn [2]. Ostateczna redakcja uwag zostanie przeprowadzona podczas posiedzenia komitetu KZ501, które odbędzie się 15 października br. Oficjalny egzemplarz projektu normy do zapiniowania należy, niestety, kupić w PKN, co może zniechęcać do podjęcia działań. Znajomość projektów norm europejskich na etapie ich opracowywania, jeszcze przed publikacją, a przede wszystkim większa i bezpłatna ich dostępność jest jednak polskim przedsiębiorcom potrzebna. Będzie to zapewne jednym z postulatów powstającego właśnie Stowarzyszenia Ekspertów Normalizacji i Certyfikacji (SENIC). Z wcześniejszą, nieoficjalną wersją projektu można się także zapoznać, wcho-

dząc do grupy zabezpieczenia-normalizacja usług na LinkedIn [2].

JAKIE ZNACZENIE BĘDZIE MIAŁA NORMA EN 16763 DLA RYNKU POLSKIEGO?

Norma dotyczy wszystkich firm usługowych zajmujących się planowaniem, projektowaniem, instalowaniem, uruchamianiem i serwisowaniem systemów ochrony ppoż. oraz systemów zabezpieczeń technicznych obiektów – bez względu na to, jaką część prac będą wykonywały. Norma obejmuje również prace dotyczące systemów transmisji alarmów, ale tylko tych części takich systemów, które pozostają pod kontraktowym nadzorem operatorów monitoringu, czyli urządzenia transmisji alarmów instalowane w obiektach, stacje retransmisyjne i pośredniczące budowane przez operatorów oraz urządzenia odbiorcze objęte normą EN 50136-3[3]. Liczba firm działających w Polsce na tak szerokim rynku jest bardzo

duża, od koncernów międzynarodowych po małe firmy rodzinne i jednoosobowe.

Stosowanie norm europejskich oraz pozyskiwanie certyfikatów jest w większości krajów EU co do zasady dobrowolne, jeżeli tylko nie wymagają tego przepisy krajowe. W czasie pierwszych posiedzeń Komitetu Zadaniowego KZ501, który w PKN zajmuje się wdrażaniem omawianej normy, przedstawiciele KG Policji jak i KG Straży Pożarnej deklarowali poparcie dla opracowywanej normy oraz wprowadzenia pełnej lub częściowej jej obligatoryjności. Egzekwowanie zewnętrznej oceny jakości firm usługowych poprzez ich certyfikację pozwoliłoby nam, przynajmniej częściowo, wyzwolić się z przekleństwa „kryterium najniższej ceny” i wyeliminować z postępowań przetargowych najsłabszych i przypadkowych oferentów.

Jeżeli nawet wymienione wyżej urzędy nie zdobędą się na wprowadzenie odpowiednich zmian w przepisach, to pozostanie jeszcze bezpośredni nacisk rynku. Co najmniej inwestorzy zagraniczni będą chcieli (mogli) angażować tylko firmy posiadające certyfikaty zgodności z EN 16763 – polskie lub zagraniczne. Według [4] aż 13% przetargów w Polsce, szczególnie tych największych, wygrywają obecnie firmy zagraniczne. Firmy polskie, które będą chciały oferować swoje usługi zagranicą, będą takie certyfikaty musiały posiadać.

Rzeczywisty wpływ omawianej normy na jakość świadczonych usług będzie jednak zależał nie tylko od obligatoryjności czy dobrowolności jej stosowania, ale przede wszystkim od zawartości normy. Czy będzie ona stawiała wymagania wymuszające podnoszenie poziomu jakości świadczonych usług, jednocześnie będąc realistyczna w tych wymaganiach? Czy będzie dobrze i jednoznacznie rozumiana? Konieczność osiągnięcia konsensusu, i to w skali europejskiej, przy tak różnorodnych tradycjach i interesach sprzyja raczej spłycaaniu i stępieniu wymagań normy. Czy okaże się ona użyteczna, będzie zależało tylko od Europejczyków, czyli także od polskich firm, ich właścicieli i pracowników, którzy będą tę normę stosowali.

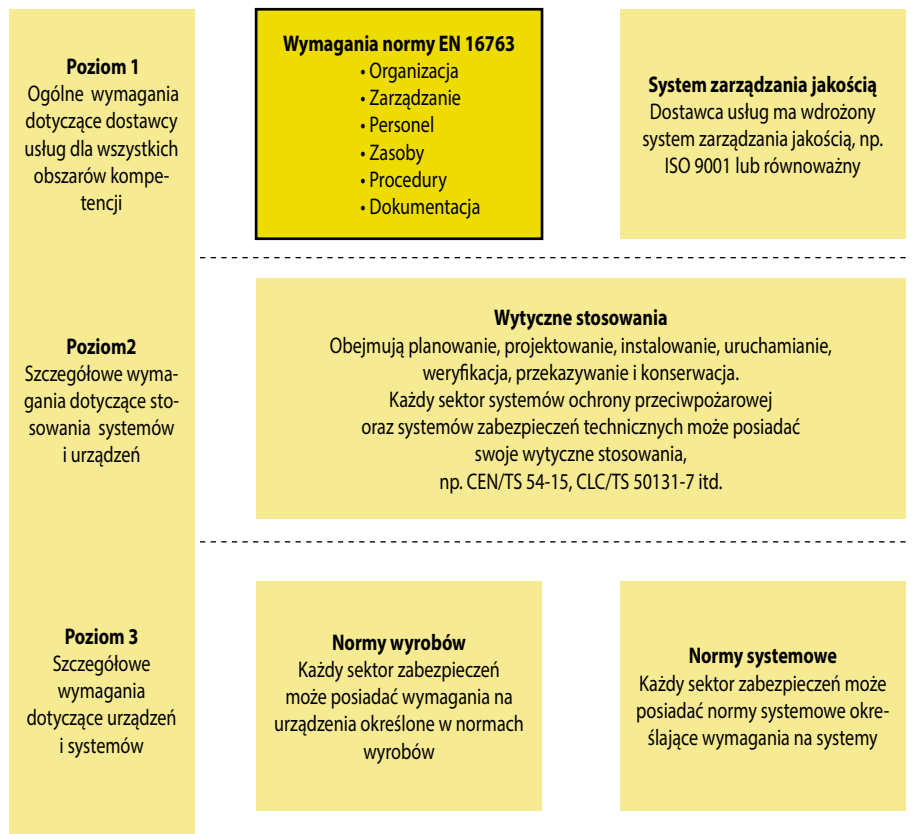
KONTEKST NORMY

Norma prEN 16763 nie zastępuje żadnej innej normy dotyczącej urządzeń lub systemów ochrony przeciwpożarowej i zabezpieczeń technicznych ani wytycznych ich stosowania. Wymaga natomiast od firm usługowych stosowania takich norm lub specyfikacji technicznych oraz wdrożenia systemu zarządzania jakością, np. ISO 9001 lub równoważnego. We wstępie do projektu normy kontekst jej stosowania określono w sposób przedstawiony na rys. 1.

PRZEDMIOT NORMALIZACJI

Projekt normy określa podstawową terminologię oraz formułuje wymagania służące do certyfikacji firm usługowych. Dotyczą one trzech obszarów:

- dostawcy usług,
- personelu dostawcy usług,
- etapów, przebiegu i rezultatów prac usługowych.



Rys. 1.

Spójna i jednoznaczna terminologia jest niezbędna nie tylko dla wzajemnego zrozumienia, ale przede wszystkim przy rozstrzygnięciu ewentualnych sporów. Sporo problemów wynikało np. z mnogości stanowisk i formalnych tytułów nadawanych pracownikom w poszczególnych krajach oraz różnorodności form organizacyjnych, w jakich mogą działać dostawcy usług. Ostatecznie udało się znaleźć dostatecznie pojemne formuły, które są do zaakceptowania przez wszystkie strony.

Jedyny problem terminologiczny wymagający wyjaśnienia został podniesiony przez Władysława Markowskiego w artykule opublikowanym na łamach SA [5]. Przekonuje on czytelników, że określenie „system”, np. system sygnalizacji pożarowej, odnosi się tylko do tego, co producent ma w katalogach, projektant natomiast projektuje instalację, a instalator instaluje instalację sygnalizacji pożarowej.

Projekt normy prEN 16763 podaje następującą, zwięzłą i rozsądną definicję systemów, których ta norma dotyczy, czyli systemów ochrony ppoż. oraz systemów zabezpieczeń technicznych:

system – set of interacting or interdependent components forming an integrated whole.

Definicja ta akcentuje najważniejsze cechy systemu: złożoność, powiązania pomiędzy elementami oraz integralność i funkcjonalność całości.

W myśl tej definicji i zgodnie z treścią omawianej normy konstruktor i programista projektują nowy system, np. kontroli dostępu w całej jego złożoności procedur, protokołów i interfejsów. Producent wytwarza i poddaje certyfikacji elementy systemu (np. czujki pożarowe), a także cały system, jeżeli istnieje odpowiednia norma systemowa. Na systemy sygnalizacji pożarowej w rezultacie wytrwałego oporu największych producentów nie ma obecnie takiej europejskiej ani międzynarodowej normy systemowej.

Klient zamawia system ochrony przeciwpożarowej obiektu o określonej funkcjonalności, samodzielny lub jako element zintegrowanego systemu zabezpieczeń. Projektant dobiera elementy tego systemu tak, aby jako całość spełnił założone wymagania. Instalator montuje elementy systemu, który następnie jest uruchamiany jako funkcjonalna i spójna całość. Po zakończeniu tych prac w obiekcie znajdują się instalacja sygnalizacji pożarowej, instalacja kontroli dostępu itd. Oczywiście instalacja (*installed system*) nadal jest systemem odpowiednio sygnalizacji pożarowej, kontroli dostępu itd., przynajmniej tak długo, jak jest sprawna i kompletna, a więc spełnia wymagania przytoczonej poprzednio definicji.

Na szczęście w praktyce inżynierskiej te definicyjne problemy nie miały nigdy istotnego znaczenia. Ważne jedynie, aby angielskiego *installation* jako etapu prac usługowych (instalowania) nie mylić z „instalacją” jako artefaktem znajdującym się w obiekcie.

WYMAGANIA DOTYCZĄCE DOSTAWCÓW USŁUG

Dostawca usług powinien udostępnić tym, którzy mają uzasadniony interes, podstawowe informacje identyfikujące i rejestrowe zgodnie z wymaganiami krajowymi, wskazać terytorium, na jakim usługi są oferowane, oraz osobę reprezentującą usługodawcę i upoważnioną do podejmowania decyzji merytorycznych i kontraktowych.

Dostawca usług powinien wykazać zdolność do wykonania zadeklarowanych usług, jednak projekt normy nie określa, jak taka deklaracja rodzajów i zakresu usług powinna wyglądać. Proponowany przez autora sposób uzupełnienia tego braku zostanie przedstawiony w dalszej części artykułu.

Długo były dyskutowane wymagania dotyczące jakości systemu zarządzania u dostawcy usług. Ostatecznie w projekcie normy prEN 16763 znalazł się zapis standardowy, mówiący, że dostatecznym potwierdzeniem jakości zarządzania jest certyfikat zgodności z ISO 9001 lub z podobnym standardem.

Teoretycznie certyfikat ISO 9001 powinien zapewniać spełnienie wszystkich wymagań, jakie usługodawcy należałoby postawić. Autorzy projektu nie do końca chyba jednak wierzą w taką gwarancję i w rezultacie w prEN 16763 znalazła się długa lista wymagań szczegółowych, których spełnienie powinno być weryfikowane przez zamawiającego oraz jednostkę certyfikującą. Należą do nich wymagania dotyczące ubezpieczenia wszystkich deklarowanych usług oraz konieczność przechowywania dokumentacji wykonanych prac przez okres nie krótszy niż trzy lata.

W czasie prac nad projektem normy długo dyskutowano nad wymaganiami dotyczącymi bezpieczeństwa osobowego i niekieralności pracowników oraz sprawdzaniem bezpieczeństwa usługodawców. Ostatecznie, wobec dużego zróżnicowania uregulowań prawnych w poszczególnych krajach, wymagania te pozostawiono do rozstrzygnięcia zgodnie z prawodawstwem miejscowym. Będzie to zapewne powodowało sporo kłopotów w przypadku świadczenia usług transgranicznych.

Kolejnym kontrowersyjnym zagadnieniem są wymagania dotyczące doświadczenia usługodawcy. W rezultacie długich dyskusji zaproponowano zapis mówiący, że usługodawca powinien wykazać się wykonaniem usług w deklarowanym zakresie, jeżeli jest to wymagane. Zaproponowano, aby za dostateczne potwierdzenie doświadczenia posiadanego przez dostawcę usług przyjąć wykonanie trzech usług w deklarowanym zakresie w ciągu 12 miesięcy.

Zamawiający może zawsze żądać od oferenta wykazania się określonymi osiągnięciami, certyfikat natomiast powinni otrzymywać tylko ci usługodawcy, którzy spełniają pewne wymagania minimalne, wymagania te powinny być identyczne dla wszystkich. Certyfikatu nie powinien otrzymywać ktoś, kto nie ma doświadczeń, a tylko dobre chęci. Dotyczy to także nowych, niesprawdzonych jeszcze technologii.

WYMAGANIA DOTYCZĄCE PERSONELU DOSTAWCY USŁUG

Projekt normy prEN 16763 określa wymagania dotyczące trzech głównych grup pracowników usługodawcy, zdefiniowanych poprzez role, jakie odgrywają w procesie świadczenia usług. Role te, dla uniknięcia zróżnicowanej terminologii stosowanej w różnych krajach, oznaczono odpowiednio jako role A, B i C. Usługodawca powinien wskazać odpowiednią liczbę pracowników pełniących te role dla każdego etapu i zakresu prac. W małych firmach jedna osoba może spełniać kilka ról. Wymagane kwalifikacje osób pełniących role A, B i C zostały określone w sposób przyjęty w systemie Europejskiej Ramy Kwalifikacji EQF [6] w trzech wymiarach: wiedzy, umiejętności oraz kompetencji społecznych. Dla każdej z ról określono minimalny poziom EQF, którego certyfikat będzie uważany za dostateczne potwierdzenie kwalifikacji ogólnych w danej dziedzinie. Są to odpowiednio następujące poziomy systemu EQF:

rola A – poziom 5 EQF,

rola B – poziom 4 EQF,

rola C – poziom 3 EQF.

Egzekwowanie zewnętrznej oceny jakości firm usługowych poprzez ich certyfikację pozwoliłoby nam, przynajmniej częściowo, wyzwolić się z przekleństwa „kryterium najniższej ceny” i wyeliminować z postępowań przetargowych najsłabszych i przypadkowych oferentów.

Ponadto dla każdej z ról wyspecyfikowano wymagania szczegółowe dotyczące kwalifikacji zawodowych.

System EQF dotyczy kwalifikacji nabywanych przez całe życie, na każdej z dróg kształcenia: formalnej (szkolnej i uniwersyteckiej), nieformalnej i pozaformalnej. Określa również sposób potwierdzania i dokumentowania tych kwalifikacji. W zakresie formalnym jest już stosowany praktycznie w całej Unii. Znacznie gorzej wygląda sytuacja w odniesieniu do kwalifikacji nabywanych nieformalnie lub pozaformalnie, także związanych z interesującymi nas systemami ochrony ppoż. oraz systemami zabezpieczeń technicznych. Euralarm jako największa organizacja branżowa działająca w tym obszarze nie wypracowała dotychczas jednolitych standardów, opisów ani nawet listy kwalifikacji pracowników firm usługowych. Rozbudowane systemy nadawania formalnych kwalifikacji istnieją natomiast w niektórych krajach europejskich. W tym przypadku wystarczy jedynie określenie relacji pomiędzy tymi systemami nadawania

kwalifikacji zawodowych a systemem EQF oraz wymaganiami normy prEN 16763. W Polsce, niestety, takiego kompletnego systemu dotychczas nie ma. Klasycznym przykładem są projektanci systemów sygnalizacji pożarowej, których kwalifikacje nie są w żaden formalny sposób potwierdzane ani uznawane.

Odpowiednikiem EQF będzie Polska Rama Kwalifikacji (PRK), która ma być wprowadzona w ramach Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji (ZSK) [6]. Projekt założeń do projektu ustawy o zintegrowanym systemie kwalifikacji przewiduje, że do krajowego systemu prawnego zostanie wprowadzona Polska Rama Kwalifikacji, standard opisu kwalifikacji, Zintegrowany Rejestr Kwalifikacji i zasady uzyskiwania kwalifikacji (certyfikowania, walidowania).

Zgodnie z założeniami określono osiem poziomów PRK odpowiadających kwalifikacjom nabywanych drogą formalną w systemie edukacji i szkolnictwa wyższego, od podstawówki do doktoratu. Są to tzw. kwalifikacje pełne. Poziomowi trzeciemu PRK odpowiada dyplom ukończenia szkoły zawodowej, a poziomowi czwartemu – dyplom ukończenia technikum. Poziom piąty nie ma obecnie w Polsce odpowiednika, dyskutowany jest dopiero sposób jego ustanowienia. Zanim to jednak nastąpi, w procesie certyfikacji firm zamiast kwalifikacji pełnych na poziomie piątym będą musiały być wymagane kwalifikacje na poziomie szóstym, czyli dyplom inżyniera. Interesujące nas kwalifikacje zawodowe, np. wskazane w projekcie normy prEN 16763 jako wymagane kwalifikacje dodatkowe, są w PRK nazywane kwalifikacjami cząstkowymi – mogą być nabywane zarówno w systemach oświaty i szkolnictwa wyższego, jak i poza tymi systemami w ramach zorganizowanych szkoleń lub samokształcenia oraz zgromadzonego doświadczenia.

Za wprowadzenie kwalifikacji spoza systemu oświaty i systemu szkolnictwa wyższego do Zintegrowanego Rejestru Kwalifikacji mają być odpowiedzialni właściwi ministrowie. Czy będzie to tylko Minister Spraw Wewnętrznych, czy może także minister odpowiedzialny za budownictwo? Wprowadzenie kwalifikacji do ZSK może nastąpić z inicjatywy własnej ministra lub na wniosek zainteresowanego podmiotu (np. organizacji branżowej, zrzeszenia pracodawców). Czy branża zabezpieczeń będzie czekała na decyzje ministerialnych urzędników, czy może zdobędzie się na własną inicjatywę?

Optymistyczne założenia przewidują, że wdrożenie ZSK nastąpi z początkiem 2016 r., a nadawanie kwalifikacji cząstkowych – pół roku później.

Teoretycznie jest więc możliwe, aby certyfikacja pracowników, której rezultatem będzie formalne nadanie im kwalifikacji niepełnych (profesjonalnych), rozpoczęła się w drugiej połowie 2016 r. Otworzyłoby to drogę do certyfikacji firm usługowych pod koniec tego roku, a więc w terminie niewiele późniejszym od rozpoczęcia certyfikacji w innych krajach europejskich. Czy jest to jednak realne? Czy polski parlament znajdzie czas,

	Planowanie	Projektowanie	Instalowanie	Uruchamianie	Weryfikacja	Przekazywanie	Konserwacja	Wytyczne stosowania
SSP	tak	tak			tak			CLC/TS 54-14
SSWIN			tak				tak	CLC/TS 50131-7
KD	tak	tak	tak	tak	tak	tak	tak	EN 60839-11-2

Rys. 2.

aby przyjąć ustawę o ZSK w gorącym 2015 r., skoro nie ma jeszcze nawet projektu takiej ustawy? Upoważnieni ministrowie zaczęli się zastanawiać nad sposobem wdrożenia ustawy zapewne dopiero po jej przyjęciu. Pojawia się też zapewne wiele podmiotów zainteresowanych kwalifikacjami, szkoleniami, certyfikacją, walidacją itd., które zechcą zaproponować wprowadzenie jakichś kwalifikacji, np. projektanta systemów sygnalizacji pożarowej oraz projektanta instalacji sygnalizacji pożarowej?

Uważam, że branża może i powinna przejąć inicjatywę oraz podjąć działania przyspieszające i porządkujące zarówno nadawanie kwalifikacji, jak i wdrażanie w Polsce normy usługowej EN 16763.

W każdym przypadku zanim kwalifikacja będzie nadawana, musi zostać wprowadzona do Zintegrowanego Rejestru Kwalifikacji na podstawie jej formalnego opisu. Opis taki mógłby być dostatecznym dokumentem odniesienia przy certyfikacji firm usługowych, wykorzystywanym następnie do certyfikacji pracowników zgodnie z ZSK.

Branża może i powinna przejąć inicjatywę oraz podjąć działania przyspieszające i porządkujące zarówno nadawanie kwalifikacji, jak i wdrażanie w Polsce normy usługowej EN 16763.

Przygotowaniem opisów kwalifikacji nie powinni zajmować się ministerialni urzędnicy, lecz organizacje branżowe, takie jak Polalarm, PISA, SITP, OSPZPSR. Dla uniknięcia sporów i ujednolicenia opisów dobrą płaszczyzną do uzgodnień może być Komitet KZ501 PKN, w którym spotykają się przedstawiciele wszystkich wymienionych organizacji. Pierwszym etapem takich prac powinno być ustalenie nomenklatury kwalifikacji praktycznie występujących w branży oraz ich odniesienia do ról A, B i C określonych w normie usługowej.

WYMAGANIA DOTYCZĄCE WYKONYWANIA PRAC USŁUGOWYCH

Projekt normy EN 16763 obejmuje następujące etapy prac usługowych: • planowanie

• projektowanie • instalowanie • uruchamianie • weryfikacja • przekazywanie • konserwacja i naprawy.

Dostawca usług może oferować cały ich zakres lub specjalizować się tylko w niektórych, wykonując np. tylko projekty czy też instalując niektóre systemy ochrony przeciwpożarowej lub zabezpieczeń technicznych.

Wskazanie etapu prac, jakie usługodawca wykonuje, oraz systemów ochrony przeciwpożarowej lub systemów zabezpieczeń technicznych, w jakich się specjalizuje, określa jego obszar kompetencji (*field of expertise*). Projekt normy nie określa sposobu deklarowania takiego obszaru kompetencji. Takie deklaracje warto przedstawiać w formie tabelarycznej, wskazując jednocześnie wytyczne stosowania, będące podstawą realizacji i oceny rezultatów prac (rys. 2).

Przed rozpoczęciem całego procesu powinna zostać określona organizacja ponosząca ogólną odpowiedzialność za wszystkie etapy prac – od planowania do przekazania wykonanego systemu.

Najwięcej kontrowersji w pracach komitetu CEN/CLC TC4, opracowującego projekt normy, wzbudzało określenie zakresu początkowego etapu prac, za który przyjęto planowanie.

Zgodnie z podanymi w normie definicjami planowanie obejmuje „specyfikację celów w zabezpieczenia i zakresu działania systemu(ów), na podstawie zidentyfikowanych ryzyk i znanych warunków brzegowych”.

Wynika stąd, że identyfikacja, analiza i ocena ryzyka, a także specyfikacja „warunków brzegowych” powinny zostać wykonane wcześniej i zostały pozostawione poza zakresem prac usługowych podlegających normalizacji i certyfikacji. Według delegacji niemieckiej projektanta systemu, np. sygnalizacji pożarowej, dostaje z odpowiedniego urzędu szczegółowe wymagania dotyczące planowanego systemu i ocena ryzyka nie jest jego smartwieniem. Sądzę, że to istotny błąd w rozumowaniu. Analiza i ocena ryzyka powinny zawsze poprzedzać budowę każdego systemu zabezpieczeń. Praca ta może być wykonana przez odrębną instytucję, urząd lub konsultanta nieuczestniczącego w dalszych etapach prac. Nie oznacza to jednak, że ten zakres prac można pominąć. Autor artykułu byłby wdzięczny za opinie na ten temat.

Projekt normy EN 16763 nie określa, w jaki sposób powinny być wykonywane poszczególne etapy budowy systemów. Odsyła w tym zakresie do norm i zaleceń specyficznych dla poszczególnych systemów. Wydaje się jednak, że brakuje wymagań dotyczących przechodzenia od jednego etapu prac do na-

stępnego, np. od projektowania do instalowania, szczególnie w przypadku gdy prace te wykonują różni wykonawcy.

Zgodnie z metodyką prezentowaną w projekcie normy dostawca usług wykonuje to, co u niego zamówiono, i nie zajmuje się analizą celowości ani oceną możliwych skutków swojej pracy. Czy jednak takie podejście jest właściwe? Według obecnych standardów bezpośredni rozkaz nie zwalnia nawet żołnierza z odpowiedzialności za to, co zrobił.

WYMAGANIA DOTYCZĄCE REZULTATÓW PRAC USŁUGOWYCH

Wymagania dotyczące rezultatów prac usługowych koncentrują się na sporządzaniu właściwej dokumentacji dotyczącej wszystkich etapów prac, wszystkich zmian i odchyień. Na etapie weryfikacji dostawca usług powinien demonstrować procesy i procedury umożliwiające wykazanie tego, że uruchomiony system spełnia wymagania funkcjonalne określone w projekcie. Taka weryfikacja może być przeprowadzona przez stronę trzecią. Możliwe że podczas certyfikacji usługodawca będzie musiał się wykazać udziałem strony trzeciej, zawnazawszy warto więc zbierać odpowiednie dokumenty.

Projekt normy nie wspomina o ocenie rezultatów pracy przez klienta, ponieważ badanie zadowolenia klienta jest wymagane przez system zarządzania jakością, np. 9001, jaki usługodawca powinien wdrożyć. Może jednak, np. w załączniku informacyjnym do normy, warto byłoby zamieścić wykaz przykładowych pytań ankiety kierowanej do klienta, obejmujących zagadnienia istotne dla oceny jakości firmy usługowej?

Autor będzie wdzięczny za wszelkie uwagi przesłane pod adres wg15@onet.eu

Literatura

- [1] prEN 16763:2014 *Services for fire safety systems and security systems*.
- [2] www.linkedin.com.
- [3] PN-EN 50136-3:2014-05 *Systemy alarmowe – Systemy i urządzenia transmisji alarmu – Część 3: Wymagania dotyczące nadajnika-odbiornika centrum odbiorczego (RCT)*.
- [4] Zagraniczne firmy wygrywają coraz więcej przetargów. Komunikaty. Dodatek do „Gazety Wyborczej”, 9 września 2014 r.
- [5] Markowski W., *Sygnalizacja pożarowa. O stosowaniu poprawnej terminologii*, „Systemy Alarmowe” 1/2014.
- [6] Odniesienie polskiej ramy kwalifikacji na rzecz uczenia się przez całe życie do europejskiej ramy kwalifikacji, IBE 2013.
- [7] Projekt założeń projektu ustawy o zintegrowanym systemie kwalifikacji, <http://legislacja.rcl.gov.pl/>.