

# Avropsvägledning

Bevaknings- och larmcentraltjänster 2023



## Innehåll

1. Inledning.....	3
1.1 Får vi använda ramavtalet? .....	3
1.2 Avropsanmälan .....	3
1.3 Avtalskort med kort sammanfattning av ramavtalet .....	3
2. Varför har Adda Inköpscentral upphandlat detta? .....	3
3. Vad kan du köpa från avtalet? .....	4
4. Så använder du ramavtalet Bevaknings- och larmcentraltjänster 2023 .....	5
4.1 Avrop genom Förnyad konkurrensutsättning .....	5
5. Information, instruktion och fakturering.....	9
5.1 Kundtjänst och kundansvarig .....	10
6. Prislistor, ramavtal och upphandlingsdokument .....	10
6.1 Prisändringar.....	11
7. Har du frågor? .....	11

## 1. Inledning

Detta avropsstöd är framtaget för avropsberättigade kunder i syfte att underlätta vid avrop från ramavtalet Bevaknings- och larmcentraltjänster 2023. Avropande myndigheter och enheter är fria att utforma sina avrop hur de vill, så länge dessa inte strider mot ramavtalets villkor eller mot Lagen om offentlig upphandling (LOU). Börja gärna med att läsa igenom avtalskortet innan ni går vidare med denna avropsvägledning.

### 1.1 Får vi använda ramavtalet?

För att kunna avropa på ramavtalet behöver din verksamhet vara avropsberättigade, sök fram din verksamhet under fliken "Är jag berättigad?" på ramavtalets webbsida. Din verksamhet ska även finnas med i bilagan över avropsberättigade parter, bilagan finner du under fliken "Stöddokument".

### 1.2 Avropsanmälan

Om din verksamhet är avropsberättigade och ni vill kunna avropa på avtalet vill vi att ni gör en avropsanmälan, vilket görs på "Mina sidor". Behörig person i din verksamhet loggar in på "Mina sidor" och anmäler verksamheten.

Observera att detta bara görs när din organisation (upphandlande myndighet) ska börja använda ramavtalet för avrop/beställning för första gången.

Du kan kontrollera med er upphandlingsansvarige alternativt behörig person i din organisation om avropsanmälan är gjord på ramavtalet

Kontakta Inköpscentralen om du inte vet vem som kan göra en avropsanmälan, kontaktuppgifter till oss finner du längst ned i avropsvägledningen.

### 1.3 Avtalskort med kort sammanfattning av ramavtalet

Börja gärna med att läsa igenom avtalskortet som finns under fliken stöddokument. Där finns kortfattad information om ramavtalet.

## 2. Varför har Adda Inköpscentral upphandlat detta?

- Ramavtalet erbjuder dig en stor flexibilitet av tjänsterna inom varje område.
- Du får stöd av auktoriserad leverantör på marknaden, för att kunna arbeta strategiskt med förebyggande insatser.
- Du får möjlighet att använda ärendehanteringssystem/kundportal eller kundkonto som ger en god överblick och möjliggör enkel uppföljning av uppdragen.

- I prislistan är det takpris larmcentraltjänster och för ronderande väktare schemalagd bevakning dagtid.

### 3. Vad kan du köpa från avtalet?

Ramavtalet är uppdelat i två avtalsområden som omfattar olika typer av tjänster.

**Avtalsområde 1 Larmcentraltjänster** omfattar larmcentralfunktion, där larmcentralen bedriver yrkesmässig bevakning via teknisk tillsyn, mottagning och/eller förmedling av larm från upphandlande myndighets objekt, agerar enligt åtgärdsinstruktioner samt med hjälp av listor för återkallningskoder kontrollerar inringande personers behörighet att återkalla larm.

Leverantör ska kunna motta larm i format som är vanligt förekommande på marknaden.

Nedan angivna tjänster ingår i tjänsteområdet:

**Uppkoppling av larmanläggning mot larmcentral:** Avser att tillhandahålla larmmottagning, tekniskt larmbord och hantera samtliga inkommande larm (t.ex. drift-, person-, hiss-, inbrotts-, brand-, överfalls-/nöd-, bråk-, fel- och sabotagelarm) samt andra händelser med tillhörande aktivering av åtgärd enligt upprättad instruktion.

**Kontaktperson:** Avser fysisk person som finns registrerad hos larmcentralen/kundcenter att beroende på överenskommen behörighet, kunna återkalla larm, göra tillfälliga instruktioner, ändra andra kontaktpersoners behörighet etc.

**Kameraverifiering:** Avser att titta på rörlig bild från kameror och åtgärd sker utifrån överenskommen instruktion från upphandlande myndighet. Att vidarebefordra bildsekvenser förekommer och sker enligt överenskommelse med upphandlande myndighet.

**Avtalsområde 2 Bevakningstjänster** omfattar alla tjänster som ingår i leverantörens utbud inom bevakning som t.ex. ordningsvakt, ronderande eller stationär väktare, skyddsvakt och personskyddsväktare från de antagna leverantörerna inom ditt län. Du kan även avropa larmutryckning av väktare för de tillfälle när ett larm utlöses hos upphandlande myndighet eller när larm inkommer från störningsjour.

Parkeringsbevakning kan du avropa från de antagna leverantörerna inom ditt län som erbjuder det. Ett förslag innan du gör en FKU, är att skicka ut en RFI (Request For Information) för att se vilka leverantörer i ditt län som erbjuder det.

Typiska arbetsuppgifter skulle kunna vara att:

- ordningsvakten upprätthåller allmän ordning genom förebyggande konflikthantering och där så behövs avvisar, avlägsnar eller omhändertar personer som är en fara för sig själva eller sin omgivning

- väktaren besöker ett objekt vid vissa tillfällen på dygnet för att säkerställa att objektet är i korrekt skick och att endast behörig personal vistas i och vid objektet.
- väktaren är placerad på/vid ett objekt. Väktaren ska förebygga, förhindra samt försvåra bränder, brott och andra olyckor.
- utföra larmutryckning och kontrollera på plats vad som orsakat larmet och genomsöka lokalerna.
- Skyddsvakten bevakar skyddsobjekt för att förhindra terrorism, spionage och sabotage.
- personskyddsväktaren skyddar en hotad person mot angrepp.
- parkeringsvakten utför parkeringsövervakning

**Avtalsområde 1 Larmcentraltjänster och 2 Bevakningstjänster:** Alla leverantörerna i avtalsområde 1 erbjuder rikstäckande larmcentraltjänster. Du som beställare kan kombinera ditt behov av tjänster inom avtalsområde 1 och 2 för att genomföra samma FKU till de leverantörerna i avtalsområde 1 som är desamma som de antagna leverantörerna i avtalsområde 2 inom ditt län.

För mer information se Upphandlingsdokumentet, Anbudsområde 1 Larmcentraltjänster och anbudsområde 2 Bevakningstjänster.

## 4. Så använder du ramavtalet Bevaknings- och larmcentraltjänster 2023

För avtalsområde 1 gäller att du avropar genom förnyad konkurrensutsättning (FKU)

- **Du kontaktar samtliga ramavtalsleverantörer som är antagna (rikstäckande).**

För avtalsområde 2 gäller att du avropar genom förnyad konkurrensutsättning (FKU)

- **Du kontaktar samtliga ramavtalsleverantörer som är antagna inom ditt län.**

**Kontaktuppgifter till leverantörer hittar du i Tendsign (se punkt 6 nedan)**

### 4.1 Avrop genom Förnyad konkurrensutsättning

Steg 1. Upphandlande myndighet skickar ut avropsförfrågan till antagna ramavtalsleverantörer för angivet avtalsområde. Upphandlande myndighet kan i vissa fall tillhandahålla platsbesök. Svarstid anges i FKU. Minsta tid för anbudslämning är 21 vardagar. Något krav på att lämna anbud finns inte.

- Steg 2. Svar lämnas enligt anvisningar i FKU.
- Steg 3. I samband med utvärdering kan anbudsgivare komma att bjudas in till anbudspresentation. Syftet med sådan presentation är att säkerställa tolkningen av inkommet anbud i förhållande till förutsättningar och ställda krav. Vid sådan presentation ska ansvariga för genomförande av det framtida uppdraget delta.
- Steg 4. Tilldelning av kontrakt.
- Steg 5. Tecknande av kontrakt.
- Steg 6. Startmöte.

Rätten att ta emot avropsförfrågningar kan inte delegeras av ramavtalsleverantören till underleverantör eller annan ramavtalsleverantör. Upphandlande myndighet ska meddela de ramavtalsleverantörer som lämnat avropssvar om beslut som fattats om val av leverantör.

Avropet avslutas och regleras genom att skriftligt kontrakt upprättas och undertecknas av ramavtalsleverantören och upphandlande myndighet.

#### **Obligatoriska krav:**

Fastställda villkor i ramavtalet kan inte omförhandlas i den förnyade konkurrensutsättningen och inte heller kan krav som ställts i ramavtalet ändras eller bytas ut. Om det är nödvändigt får dock villkoren preciseras och vid behov kompletteras. Det är då fråga om att komplettera eller förfina villkoren i ramavtalet för att fånga upp särskilda omständigheter som behöver uppfyllas för att kunna fullgöra ett enskilt kontrakt.

Ställda krav i ramavtalsupphandling och utlovade mervärden i anbudet i ramavtalsupphandlingen ska alltid kunna uppfyllas.

#### **Villkor som kan justeras (vi rekommenderar att du läser igenom texten nedan noggrant):**

Villkor i de allmänna kontraktsvillkoren kan dock justeras, anpassas och kompletteras i den förnyade konkurrensutsättningen inom följande områden.

Förseningsvite och vite vid avhjälpande av fel ska regleras särskilt i FKU.

#### **Något/några av nedanstående kriterier kan tillämpas enbart vid FKU inom anbudsområde 1 Larmcentraltjänster**

- Leverantörens möjlighet att digitalt överföra larm från egen larmcentral till annan leverantörs larmcentral

- Krav på kompatibilitet och möjlighet att ta emot larmsignal från upphandlande myndighets befintliga larmsändare och system enligt beställarens anvisningar
- Krav på larm och olika larmkoder enligt beställarens anvisningar
- Leverantörens möjlighet att överföra larm från egen larmcentral till bevakningsföretag och dess personal

Något/några av nedanstående kriterier kan väljas vid FKU inom avtalsområde 2  
Bevakningstjänster:

- Utökad försäkring
- Inställelsetid vid larmutryckning. Stäm gärna av med leverantörerna vad en rimlig inställelsetid kan vara i ditt geografiska läge.
- Leveranstid dvs hur lång tid det tar för leverantören att starta uppdraget
- Fossilfria transporter
- Alkohol- eller drogtester för ökad trafiksäkerhet
- Avbeställningstid, dvs hur lång tid innan utförande som upphandlande myndighet kan avbeställa uppdraget
- Arbetsledares delaktighet i uppdraget, fastställda avstämningar med upphandlande myndighet, tydliga och skriftliga instruktioner till berörda väktare etc.
- Utbildning av personal
- Åtgärder vid brand
- Personalskydd och hjälpmedel, t.ex. brandsläckare, brandfilter, förstahjälpen-låda, krocksäkerhetsklass på fordon m.m.
- Olika typer av skyddsutrustning
- Krav avseende utrustning
- Krav avseende teknisk utrustning
- Krav avseende drönare
- Krav avseende hundförare med hund
- Leverantörens aktiva arbete med personal som utför tjänsten, t.ex. hur leverantören arbetar med krishantering, utbildning, fortbildning och hantering av olämpliga beteenden
- Leverantörens förmåga/resurser vid särskild händelse och eller kris
- Krav på att leverantörens personal ska genomgå utbildning som tillhandahålls av upphandlande myndighet på upphandlande myndighets bekostnad
- Dialog med upphandlande myndighet eller platsbesök inför avrop
- Parkeringsövervakning på tomtmark eller gatumark
- Nyckelhantering
- Utökad försäkring

Något/några av nedanstående kriterier kan väljas både vid FKU inom avtalsområde 1  
Larmcentraltjänster och avtalsområde 2 Bevakningstjänster:

- Utförande av uppdraget
- Projektledning
- Tillvägagångssätt för efterlevnad av lagar och förordningar relevanta för uppdraget
- Ledningssystem för informationssäkerhet
- Säkerhetsskydd, såsom särskild anpassning för säkerhetsklassad verksamhet, säkerhetskontroll av personal och hantering av säkerhetsskyddsklassificerade uppgifter
- Informationssäkerhet inkl. personuppgiftshantering. Den upphandlande myndigheten kan till exempel ställa specifika och förtydligande krav på informationssäkerhet baserade på informationsklassning med utgångspunkt från den information som ska hanteras inom det som avropas. Kraven kan vara baserade på SKR:s verktyg för informationsklassning – "KLASSA". För exempel på förtydligande krav, se KLASSAS verktyg för informationsklassning
- Specifika krav på kompetens hos utförare
- Kundens specifika telefonnummer
- Etiska regler
- Säkerhetssystem
- Programvara
- Infrastruktur
- Personlarm/larmväska inklusive komponenter som behövs för att uppnå fullgod kommunikation.
- Uppdatering av system resp. användarinformation
- Kryptering
- Monitorering och detektering
- Operationssekretess
- Tillgänglighetskrav på system
- Särskilda krav gällande teknik, teknisk utformning och möjlighet till integration
- Tillgänglighet planerade driftstopp
- Installationsvillkor
- Tillgänglighet i offentliga miljöer
- Villkor gällande fastighetsnät och infrastruktur
- Medverkan vid avveckling och/eller överlämnande till ny leverantör
- Support och service, inkl. support på distans och fullserviceavtal
- Jour
- Drifts- och underhållsinstruktioner
- Garantier
- Hållbarhet
- Säkerställande av säker leverans
- Kundportal
- Debiteringsfil
- Ytterligare statistik
- Personalrelaterade krav/mervärden, såsom legitimationsplikt och närvaroredovisning



- Kontroll och uppföljning, inklusive test och verifiering
- Direktkommunikation
- PUB-avtal, sekretessförbindelser och liknande
- Pris
- Möjlighet till e-handel enligt SFTIs rekommendationer
- Förseningsvite och vite vid avhjälpande av fel

**Mallar:** Till din hjälp kan du använda nedanstående mallar eller använda egna mallar och välja vilken/vilka kriterier som du baserar din beställning på:

- Avropsförfrågan mall
- Prövning-och-utvärdering mall
- Avropskontrakt mall

**Svar:** Lämnas enligt dina anvisningar i Förnyad konkurrensutsättning.

**Utvärdering:** Du utvärderar anbudet. I samband med utvärdering kan anbudsgivare komma att bjudas in till anbudspresentation. Syftet med sådan presentation är att säkerställa tolkningen av inkommet anbud i förhållande till förutsättningar och ställda krav. Vid sådan presentation ska ansvariga för genomförande av det framtida uppdraget delta.

**Tilldelning:** Du tilldelar kontrakt.

**Teckna kontrakt:** Du tecknar kontrakt med leverantör.

**Inbjudan:** Du bjuder in leverantör till startmöte.

## 5. Information, instruktion och fakturering

- **E-handel:** Om du i förnyad konkurrensutsättning valt parametern möjlighet till e-handel och tecknat kontrakt med den leverantör som kan erbjuda det, så ska det vara enligt SFTIs rekommendationer. Stäm av direkt med vald leverantör hur processen går till.
- **Fakturering:** Ska ske elektroniskt enligt Peppol BIS Billing 3 eller av SFTI senast rekommenderade meddelandeverision.
- **Bevaknings- och larmutryckningsinstruktioner:** Leverantören ska upprätta skriftliga bevaknings- och larmutryckningsinstruktioner som ska vara färdiga innan övertagande på plats. Instruktionen ska efter färdigställande godkännas av beställaren.

- **Leverans av tjänster:** Leverantören ska tillhandahålla tjänster som uppfyller de krav som följer av den förnyade konkurrensutsättningen och upphandlingsdokumenten i ramavtalsupphandlingen

## 5.1 Kundtjänst och kundansvarig

**Kundtjänst:** Leverantören ska tillhandahålla en kundtjänst inklusive jour som är tillgänglig dygnet. Om upphandlande myndighet kräver ett kundspecifikt telefonnummer ska leverantören tillhandahålla det. Sådana tillkommande kostnader utvärderas ej av Inköpscentralen, utan kan komma att vara ett krav, alternativt utvärderas av upphandlande myndighet och få betydelse i en FKU.

**Kundansvarig/Key Account Manager (KAM):** Leverantören ska tillhandahålla en kundansvarig resurs gällande all löpande kontakt med upphandlande myndighet avseende kontraktsfrågor såsom beställningar, leveranser, reklamationer, frågor om fakturering eller liknande ärenden. Leverantören ska även ha rutiner för den kundansvariga beträffande nämnda arbetsuppgifter. Kostnader för KAM ska ingå i offererade priser för samtliga tjänster.

Kundansvarig ska återkoppla till upphandlande myndighet senast två arbetsdagar från det att meddelande lämnats på telefon/telefonsvarare och/eller e-postmeddelande skickats till kundansvarig. Vid KAMs frånvaro ska en person av KAM vara utsedd till tillfälligt ansvarig.

Beställning av tjänster, ändring av beställning och avbeställning ska kunna göras per e-post, telefon eller telefonsvarare dygnet runt alla dagar på året.

**Övrigt:** Kundtjänsten ska ha svensktalande personal. Alla rapporter ska vara på svenska.

## 6. Prislister, ramavtal och upphandlingsdokument

Själva ramavtalet med tillhörande bilagor hittar du genom att klicka på fliken "Leverantörer" på ramavtalets webbsida, därefter klickar du på "Visa avtalet i TendSign". Ett nytt fönster eller flik kommer att öppnas och till höger ligger aktuell leverantörs ramavtal med bilagor publicerade.

Avtalspriserna utgör takpris per månad. Vid förnyad konkurrensutsättning har ramavtalsleverantören rätt att offerera lägre men inte högre pris för alla positionerna i prislistan.

Avtalspriset utgör ett takpris per timme för tjänsten "Ronderande väktare schemalagd bevakning dagtid". Vid förnyad konkurrensutsättning har ramavtalsleverantören rätt att offerera ett lägre men inte högre pris för "Ronderande väktare schemalagd bevakning dagtid".

Priser efter förnyad konkurrensutsättning anges i respektive kontrakt. Ersättning lämnas för obekvämt arbetstid enligt bestämmelser i något av bevakningsföretagens kollektivavtal.

## 6.1 Prisändringar

En part får begära att priserna ändras under ramavtalets trettonde kalendermånad, dvs. begäran ska ha inkommit till motparten under de 30 kalenderdagar som börjar med den första dagen på den trettonde kalendermånaden räknat från ramavtalets ikraftträdande 2024-08-21 .

Justering av ramavtalspriserna enligt ovan innebär ingen ändring av priserna i kontrakt som är ingångna innan prisjusteringen gjordes. För sådana befintliga kontrakt gäller priserna som anges i kontraktet.

## 7. Har du frågor?

I denna avropsvägledning har vi försökt konkretisera avropsprocessen men vi är medvetna om att det kan finnas frågor. Läs gärna under "Frågor och Svar" längst ned på ramavtalets webbsida för att söka svar på din fråga.

Du är alltid välkommen att kontakta oss på Inköpscentralen om du har frågor om ramavtalet och hur avrop går till:

Telefon: 08-525 029 96

E-post: [inkopscentralen@adda.se](mailto:inkopscentralen@adda.se)

De antagna leverantörernas kontaktuppgifter finner du under fliken "Leverantörer" på ramavtalets webbsida. Kontakta respektive leverantör om du har tjänsterelaterade frågor.