



Vägledning för avrop från ramavtalsområde Bevaknings- och larmcentraltjänster

Version 1.1



KAMMARKOLLEGIET



Innehåll

1 Om vägledningen	4
1.1 Inledning.....	4
1.2 Utveckling av vägledningen	4
2 Ramavtalsområde.....	5
2.1 Allmän information	5
2.2 Definitioner	5
2.3 Ramavtalsområdets omfattning.....	6
2.4 Ramavtalens giltighetstid.....	10
2.5 Miljökrav och sociala krav i upphandlingen av ramavtalsområdet.....	10
2.6 Priser	11
2.7 Stöddokument för avrop	12
3 Om avropet.....	13
3.1 Avropsordning.....	13
3.2 Definiera behov	14
3.3 Kravställning.....	14
3.4 Tilldelningsgrund	19
3.5 Kontraktsvillkor.....	19
3.6 Utskick av avropsförfrågan	20
3.7 Utvärdering av avropssvar och tilldelningsbeslut.....	20



Versioner	Publicerat datum	Uppdaterat avsnitt
1.0	2023-03-31	Klicka här för att ange avsnitt.
1.1	2025-10-28	Förtydligande kring stationär bevakning i avsnitt 3.3 Kravställning
Klicka här för att ange version.	Klicka här för att ange datum.	Klicka här för att ange version.
Klicka här för att ange version.	Klicka här för att ange datum.	Klicka här för att ange version.
Klicka här för att ange version.	Klicka här för att ange datum.	Klicka här för att ange version.



1 Om vägledningen

1.1 Inledning

Statens inköpscentral vid Kammarkollegiet (nedan kallad SIC) har tagit fram denna vägledning i syfte att ge stöd till avropsberättigade myndigheter/organisationer vid avrop från ramavtal gällande bevaknings- och larmcentraltjänster. Även ramavtalsleverantörer (nedan kallade leverantörer) kan ha nytta av vägledningen även om den i första hand ger ett myndighetsperspektiv på avrop. På www.avropa.se finner du mer information om ramavtalsområdet, samt kontaktuppgifter till ramavtalsansvarig och ramavtalsleverantörer.

Vägledningen innehåller rekommendationer från SIC, men det är avropets omfattning och komplexitet, samt eventuell användning av elektroniska system för avrop, som avgör i vilken grad vägledningen är tillämplig

För mer information avseende avrop från ramavtal så hänvisas till SIC generella vägledning som finns publicerad på www.avropa.se.

1.2 Utveckling av vägledningen

Vägledningen kommer att uppdateras kontinuerligt. Det är alltid den senaste publicerade versionen på www.avropa.se som gäller. Dina kommentarer till vägledningen är värdefulla. E-posta gärna dina synpunkter till ramavtalsansvarig (se www.avropa.se) eller till ramavtalsservice@kammarkollegiet.se.



2 Ramavtalsområde

2.1 Allmän information

2.1.1 Avropsberättigade

Ramavtalen för Bevaknings- och larmcentraltjänster kan nyttjas av statliga myndigheter, samt offentligt styrda organ som lämnat bekräftelse (fullmakt). Avropsberättigade organisationer finns angivna på www.avropa.se.

2.1.2 Ramavtalsleverantörer

Ramavtalsleverantörer inom Bevaknings- och larmcentraltjänster framgår av www.avropa.se.

2.1.3 Underleverantörer

En underleverantör är ett företag som bistår ramavtalsleverantören med tjänster som omfattas av detta ramavtalsområde.

2.2 Definitioner

Standardtjänster (obligatoriska tjänster) – tjänster som alla ramavtalsleverantörer ska kunna offerera vid avrop.

Tilläggstjänster (ej obligatoriska tjänster) – tjänster som ramavtalsleverantörerna ska kunna offerera vid avrop enbart om de i ramavtalsupphandlingen angivit att de kan tillhandahålla dem. Leverantörerna har rätt att tillföra nya tilläggstjänster under ramavtalets löptid men inte inom ett löpande kontrakt. Tilläggstjänster får endast offereras i de län där leverantören offererar standardtjänster. Leverantör som inte kan erbjuda dessa tjänster får inte lämna avropssvar vid dessa avrop. Se ”Översikt län/leverantörer/tjänster” på www.avropa.se.

Tillkommande krav – avropande myndighet har vid avrop möjlighet att specificera det aktuella behovet genom att ställa tillkommande krav, antingen som obligatoriska krav (ska-krav) eller som tilldelningskriterier (bör-krav). Dessa krav är definierade i ramavtalet och vid avropet krävs det att obligatoriska krav (ska-krav) uppfylls för att leverantören ska kunna tilldelas kontrakt. Avropande myndighet ska kunna motivera att kraven ställs.



2.3 Ramavtalsområdets omfattning

2.3.1 Tjänsteområden

Standardtjänster som samtliga leverantörer ska kunna erbjuda vid avrop:

- **Ronderande bevakning** – Väktaren besöker bevakningsobjektet under vissa tider på dygnet för att kontrollera att objektet är i säkert skick och att inga obehöriga vistas i eller runt objektet. Objekten kan vara förlagda till kontor eller större områden som exempelvis campusområden.
- **Stationär bevakning** – Väktaren svarar bl. a. för att kontrollera in- och utpassering vid entréer till stora kontorshus/anläggningar, receptionstjänst, övervaka lokaler med hjälp av kamerateknik (CCTV) och rondering på objektet. Även andra arbetsuppgifter än rena väktartjänster kan förekomma.
- **Larmutryckning** – När ett larm utlöses hos avropande myndighet ska leverantörens väktare genomföra en larmutryckning och på plats kontrollera vad som orsakat larmet och genomsöka lokalerna. Har larmet orsakats på grund av inbrott/brand och/eller skadegörelse ska eventuella skador åtgärdas i enlighet med den instruktion och åtgärdsplan som överenskommits mellan leverantören och avropande myndighet.
I standardutförandet av tjänsten larmutryckning ingår max 50 km körsträcka, max 60 min inställelsetid från det att larmet når larmcentralen till dess att väktaren är framme vid objektet samt 30 minuters objektsnärvaro med antingen en (1) eller två (2) väktare. Avropande myndighet kan dock vid avrop ställa tillkommande obligatoriska krav på bl.a. inställelsetid och objektsnärvaro.

Tilläggstjänster, se avropsmatrisen på www.avropa.se för vilka leverantörer som kan erbjuda dessa vid avrop:

- **Ordningsvakt** – Ordningsvaktens uppgift är att medverka till att upprätthålla allmän ordning. Exempelvis vid allmänna sammankomster och offentliga tillställningar eller vid säkerhetskontroll i domstolar, där ordningsvakten bland annat har befogenhet att kroppsvisitera besökare.
- **Skyddsvakt** – Skyddsvakter för civila skyddsobjekt godkänns av länsstyrelsen. Den som bevakar ett skyddsobjekt har särskilda befogenheter. Skyddsvakten kan t.ex. besluta om kroppsvisitation eller undersökning av fordon, avvisa, avlägsna eller omhänderta en person som bryter mot ett förbud på eller i anslutning till skyddsobjektet eller vägrar att identifiera sig.



- **Bevakning av enskild person för dennes skydd** – Detta är en särskild kvalificerad form av bevakning som ställer extra stora krav. Exempel på tjänster som kan ingå är kontroll av det fysiska skyddet, riskmiljön, intrångsmöjligheter och flyktvägar, samt transport av hotade personer.
- **Säkerhetsutbildning** – Exempel på utbildningar är allmän säkerhetsutbildning, hot och våld, konflikthantering, risk- och säkerhetsanalys, självskydd etc. Leverantören ska stå för utbildningsledare och eventuellt utbildningsmaterial, medan avropande myndighet ska stå för lokal och lokalhyra. Vilken specifik utbildning som ska erbjudas definieras av avropande myndighet vid avropet. Leverantören får **inte** erbjuda utbildningar inom brandsäkerhet och första hjälpen inom detta ramavtal.
- **Rådgivning inom skydd och bevakning** – Leverantören ska erbjuda rådgivning gällande exempelvis allmän brottsprevention, hotbildsanalys etc. Vilken specifik rådgivning som ska erbjudas definieras av avropande myndighet vid avropet. Rådgivningen avser **endast** frågor med anknytning till bevakningstjänster.
- **Tillhandahållande av mobilt larm för både inbrottslarm och personlarm** – Leverantören ska ha tillgång till och tillhandahålla mobila larm för användning som bl.a. tillfälligt inbrottslarm, personlarm och elektroniskt sigill av utrymmen. Dessa larm ska bl.a. kunna användas av utryckande väktare vid inbrott.
- **Larmcentraltjänster** (rikstäckande)
 - **Mottagning och förmedling av larm** – Larmcentralen ska kunna motta larm från automatiska inbrotts- och överfallsalarmanläggningar. Andra typer av larm som ska kunna hanteras av larmcentraler är driftslarm och hisslarm m.fl. enligt avropande myndighets önskemål. Larm ska kunna mottas och förmedlas dygnet runt veckans alla dagar enligt upprättade instruktioner. Svarstiden för tiden till dess att larmmottagningsutrustningen kvitterar ett utlöst larm ska inte överstiga 30 sekunder.
 - **Fjärrtjänster** (kopplade till Larmcentraltjänster) - Fjärrtjänster innebär att via larmcentral med operatörer övervaka objekt samt vidta åtgärder vid eventuella tillbud. Exempel på fjärrtjänster är:
 - Fjärrstyrd rondering med hjälp avamerateknik
 - Fjärrstyrt perimeterskydd (att med hjälp avamerateknik och automatiska skräddarsydda videoanalyssystem upptäcka potentiella hot och faror)
 - Fjärrstyrd larmverifiering (att med hjälp avamerateknik och operatörer analysera situationen av ett objekt i realtid)



- Fjärrstyrd in- och utpassering (att med hjälp av kamerateknik och operatörer övervaka samt aktivt styra in- och utpassering)
- **Kundportal** (tillgång till rapporteringssystem) - Avropande myndighet ska ha möjlighet att via kundportal söka information om händelser och vidtagna åtgärder via urvalssystem. Kundportalen ska minst visa;
 - Var larm har utlösts,
 - När larm utlösts,
 - Vilka åtgärder som genomförts, och
 - Statistisk över larm som har utlösts tidigare.
- **Arrestantbevakning** - Med arrestantbevakning avses sedvanliga arbetsuppgifter i arresten såsom exempelvis tillsyn av intagna och i arresten förvarade personer, att biträda polispersonalen vid avvisitering och verkställande av frigivning. Dessutom kan bevakning behöva utföras på exempelvis sjukhus och brand-/brottsplatser. Det kan bli aktuellt att biträda Polisen vid transporter, såsom transporter till häktningsförhandling och vidaretransport till häktet liksom vid transporter till andra myndigheters lokaler, såsom Migrationsverkets lokaler, samt vid fullgörandet av delgivning. Inom uppdraget kan kringtjänster tillkomma.
- **Värdetransport** – Med värdetransport avses transport av sedlar, mynt eller annan egendom som bevakas, eller utförs och bevakas, för att främst skapa ett extra skydd mot brottsliga angrepp. I begreppet värdetransport ska också innefattas i- och urlastning, påfyllning av uttagsautomater och andra liknande åtgärder som har en omedelbar och naturlig koppling till transporten.
- **Luftfartsskydd** – Luftfartsskydd handlar om de åtgärder som syftar till att förhindra kriminella och olagliga handlingar riktade mot flyget. Målet är att skydda passagerare, besättning, markpersonal, allmänhet och egendom från olagliga handlingar, t.ex. brottsliga angrepp såsom sabotage, kapningar och gisslantagningar.
- **Sjöfartsskydd** – Sjöfartsskyddskontrollanten kontrollerar det område där samspelet mellan fartygen och hamnen sker, och som enligt skyddsplanen hör till hamnanläggningsområde. I arbetsuppgifterna ingår bland annat att utföra kontroller på personer, last, bagage med mera enligt gällande bestämmelser.
- **Hamnskydd** – Hamnar delas upp i hamnområde och hamnanläggningsområde. Hamnskyddskontrollanten kontrollerar det område som enligt skyddsplanen hör till hamnområdet. I arbetsuppgifterna ingår att utföra kontroller på personer, last, bagage med mera. Kontrollerna syftar till att förebygga och förhindra terroristbrott i våra hamnanläggningar och på fartyg inom Sveriges territorialvatten. Arbetet



sker under polisens ledning.

- **Sökning av sprängmedel/narkotika med hund (EDD/NDD)**
 - Narcotic Detection Dogs (NDD) - hundar är utbildade och testade för att hitta de vanligaste drogerna. De genom söker platser och byggnader efter narkotiska preparat och ämnen.
 - Explosive Detection Dogs (EDD) - hundar söker efter sprängämnen och odetonerade sprängladdningar till exempel i fordon, byggnader, aktiva byggarbeten eller runt utsatta personer. Hundarna kan även komplettera det manuella sökandet vid in- och utpassering.
- **Specialtjänster med drönare och fjärrpilot** – Den som flyger drönaren kallas fjärrpilot. Beroende på hur drönaren ska flygas och användas kommer den att delas in i olika kategorier. För att få flyga inom dessa kategorier kräver det att fjärrpiloten har ett giltigt behörighetsbevis. För ytterligare information se Transportstyrelsens hemsida.
- **Övriga bevakningsrelaterade tjänster** – exempelvis:
 - Butikskontroll
 - Fastighetsjour
 - Hemgångskontroll
 - Leveranskontroll
 - Parkeringsövervakning
 - Provköp
 - Trygghets- och ordningsskapande värdar

2.3.2 Extra bevakning

Som extra bevakning ska all icke schemalagd bevakning räknas förutom larmutryckning, om avropande myndighet begär utökad bevakning i något av följande fall:

- Med 24 timmars varsel eller kortare och/eller
- För ett uppdrag kortare än en kalendervecka.

Uppdrag längre än en kalendervecka ska inte anses vara extra bevakning även om det avropas med kort varsel.

Vid extra bevakning har leverantören möjlighet att få en ersättning för de merkostnader som kan uppstå. Denna ersättning ska täcka in kostnader för övertidsarbete och förskjuten arbetstid som kan uppstå vid en omläggning av arbetsschema med kort varsel eller kort varaktighet.



Om avropande myndighet begär permanent utökad bevakning, utöver den som specificerades i avropet, så räknas det inte som extra bevakning utan då gäller avtalade priser för ordinarie bevakning. Beakta dock att en permanent utökad bevakning inte får vara en väsentlig förändring gentemot vad som specificerades vid avropet.

2.3.3 Delområden och/eller regioner

Ramavtalsområdet är uppdelat i 21 län förutom larmcentraltjänster som är rikstäckande.

2.3.4 Avgränsningar

Ramavtalen omfattar bevakningstjänster och larmcentraltjänster. Larm- och passersystem, inbrottsskydd och brandskydd ingår inte i detta ramavtalsområde. Se ramavtalen för Säkerhetsteknik för dessa varor och tjänster.

2.4 Ramavtalens giltighetstid

Ramavtalen är giltiga från och med 2023-04-01 till och med 2027-03-31. SIC har rätt att säga upp ramavtal tidigast 24 månader innan ramavtal löper ut. Tilldelning av kontrakt ska dock ske under ramavtalens löptid.

2.5 Miljökrav och sociala krav i upphandlingen av ramavtalsområdet

2.5.1 Miljökrav

Krav på leverantörernas kontinuerliga miljöarbete framgår av upphandlingsdokumentet, punkt 4.6.4.2, och ramavtalets huvuddokument, punkt 1.9.5. Se www.avropa.se.

Fordon som används vid utförande av tjänsterna i ramavtalet ska som lägst uppfylla kraven för Euroklass 6.

Vid avrop kan avropande myndighet ställa kompletterande miljökrav på att fordon ska köras på förnybart drivmedel exempelvis:

- Bioetanol (ED95/E85/75)
- El producerad med vatten-, vind-, sol-, vågkraft och/eller biobränslen. Grön el-avtal ska finnas där fordonen långtidsladdar.
- Fordonsgas som biogas. Kravet är möjligt att uppfylla med grön gas-avtal.

- Biodiesel (HVO 100, RME100 eller annan FAME100)

2.5.2 Sociala krav

Krav på leverantörernas sociala hänsyn framgår av ramavtalets huvuddokument, punkt 1.9.6. Se www.avropa.se.

2.6 Priser

Priser för de avropade tjänsterna sätts vid förnyad konkurrensutsättning. Om inte annat framgår av kontraktet, är priserna angivna i svenska kronor (SEK) exkl. mervärdesskatt och andra skatter. Priserna omfattar ersättning för samtliga kostnader och utgifter för fullgörandet av i kontraktet i angivna åtaganden förutom Ob-tillägg. Leverantören har rätt till ersättning för tjänst som utförs under obekvämt arbetstid, Ob-tillägg, enligt gällande kollektivavtal. Detta gäller endast om avropande myndighet begär att tjänsten levereras utanför ordinarie arbetstid.

2.6.1 Särskilda prisvillkor

Ronderande bevakning

Leverantörerna har i ramavtalsupphandlingen angett ett timpris för ronderande bevakning i dess grundutförande. Ett timpris är angivet för varje län som leverantören lämnat anbud i. Priset är exklusive eventuella framkörningsavgifter, Ob-tillägg, övriga avgifter eller moms. Timpriset kommer vid avrop att utgöra ett takpris per timme för tjänsten ronderande bevakning i grundutförande, dvs. utan tillkommande krav. Vid avrop har leverantören rätt att offerera ett lägre timpris. Observera att i de fall avropande myndighet lägger till eventuella krav som berör tjänsten ronderande bevakning, har leverantören rätt att offerera ett annat timpris än det som framgår av prislistan på www.avropa.se.

Leverantören äger endast rätt att debitera avropande myndighet för faktisk (uppmätt och konstaterad) rondtid enligt följande formel: Timpris dividerat med 60 multiplicerat med faktisk rondtid mätt i minuter. Minimidebitering för rondering är 10 minuter.

Leverantör har vid avrop rätt att specificera en framkörningsavgift i kronor som utgår i samband med transport av ronderande väktare till objektet. Framkörningsavgiften får inte vara oproportionerlig i förhållande till det totala priset för den ronderande bevakningen och avropande myndighet har rätt att sätta en övre proportionerlig gräns för framkörningsavgiften.

Stationär bevakning

Minimidebitering av stationär bevakning är 3 timmar, detta innebär att bevakningstillfällen som är 2 timmar och 59 minuter eller kortare får debiteras som 3 timmar. Därefter debiteras varje påbörjad kvart.

Om ett bevakningstillfälle exempelvis delas upp med en paus (upp till en timme) ska det inte anses innebära att ett nytt bevakningstillfälle har påbörjats.

Larmutryckning

Om inget annat framgår av kontraktet utgår ersättning för utökad bevakning vid larmutryckning per påbörjad kvart om en larmutryckning innebär att väktaren måste stanna längre än 30 minuter. Nivån på ersättningen för utökad bevakning vid larmutryckning per timme uppgår till 70 % av offererat pris för larmutryckning.

2.7 Stöddokument för avrop

Kammarkollegiet kommer under avtalsperioden att tillhandahålla en avropsblankett samt en översikt över län, leverantörer och tjänster som rekommenderas för att underlätta avrop för myndigheter och leverantörer. Avropsblanketten och översikten med tillhörande instruktioner publiceras på www.avropa.se.



3 Om avropet

Under denna punkt beskrivs det som är specifikt vid avrop inom detta ramavtalsområde.

3.1 Avropsordning

Avrop sker genom en förnyad konkurrensutsättning. Den sker genom att avropande myndighet skickar en skriftlig avropsförfrågan samtidigt till samtliga leverantörer inom aktuellt län. Avropet ska dock ställas **enbart** till de leverantörer som erbjuder de tjänster i det/de län som är aktuella för det enskilda avropet. Se avropsmatris på www.avropa.se.

Om avropande myndighets behov finns inom ett visst län, ska avropet riktas mot de leverantörer som har ramavtal för det aktuella länet. Om avropande myndighets behov finns inom fler än ett län ska avropet riktas mot de leverantörer som har tilldelats ramavtal i samtliga de län som omfattas av avropande myndighets behov.

Exempel:

- Leverantör X är antagen för län A
- Leverantör Y är antagen för län B och C
- Leverantör Z är antagen för län A, B och C

Avrop 1: Avropande myndighet har behov av bevakningstjänster enbart inom län A. Avropet ska i detta fall riktas mot leverantör X och Z.

Avrop 2: Avropande myndighet har behov av bevakningstjänster inom både län B och C. Avropet kan i detta fall riktas mot leverantör Y och Z för att få en och samma leverantör i båda länen, men avropande myndighet har alltid rätt att göra enskilda avrop i respektive län även om behovet finns i flera län.

Observera att larmcentraltjänster är en rikstäckande tjänst. För avrop gäller därför följande:

- När avrop endast avser larmcentraltjänster får leverantörer som erbjuder larmcentraltjänster lämna avropssvar oavsett i vilka län leverantören har ramavtal.
- Vid avrop där larmcentraltjänster ingår tillsammans med andra tjänster, måste leverantören ha ramavtal för samtliga de län som ingår i avropsförfrågan för att kunna lämna avropssvar.



3.2 Definiera behov

Innan avropsförfrågan skickas, ska avropande myndighet ha klargjort sina behov och specificerat önskade tjänster samt formulerat krav på dessa på en tillräckligt specifik nivå för att möjliggöra för leverantörerna att lämna avropssvar. Bifoga en beskrivning av objektet och de tjänster som avropas inkl. tider och förekomster.

3.3 Kravställning

3.3.1 Tillkommande krav på bevaknings- och larmcentraltjänster

Avropande myndighet kan vid avrop ställa nedan listade krav. Tillämpningen av kraven görs utifrån myndighetens behov vilket betyder att de kan tillämpas både som obligatoriska krav eller som tilldelningskriterier. Nedan angivna krav och tilldelningskriterier är inte uttömmande utan kan preciseras ytterligare i avropsförfrågan.

Stationär bevakning innebär att väktaren är fysiskt närvarande på en fast plats, exempelvis i en reception. I detta ingår vanligtvis uppgifter som att ta emot, anmäla och vägleda besökare (receptionstjänst), kontrollera in- och utpassering samt hantera enklare passer-korts- eller nyckelrutiner, övervaka lokaler med hjälp av kamerateknik (CCTV) och rondering på objektet – alltså arbetsuppgifter som är direkt kopplade till bevakning och säkerhet.

Ramavtalet öppnar upp för att även andra arbetsuppgifter än rena väktartjänster kan förekomma. Det är dock viktigt att dessa inte förutsätter att väktaren regelbundet lämnar sin plats, då det strider mot syftet med stationär bevakning. Arbetsuppgifter som posthantering, bokning av taxi eller bud samt annan internservice bör därför inte ingå utan särskild bedömning och tydlig uppdragsbeskrivning.

Vi rekommenderar att myndigheter, innan avropet, skickar en RFI (Request for Information) till leverantörerna för att säkerställa att eventuella tillkommande uppgifter inte påverkar väktarens primära uppdrag inom stationär bevakning.

Observera att i de fall avropande myndighet lägger till eventuella krav som berör tjänsten **ronderande bevakning**, har leverantören rätt att offerera ett annat timpris än det som framgår av ramavtalet (prislista per leverantör).

- Krav på att den personal som kommer att utföra tjänsten, innan uppdraget påbörjas, har genomgått för uppdraget relevant utbildning som har specificerats i avropet, exempelvis utbildning inom hjärt- och lungräddning (HLR), defibrillering



(D-HLR), brandskyddsutbildning och första hjälpen-utbildning.

- Krav kan även ställas på att personalen ska genomgå utbildning som avropande myndighet tillhandahåller. Eventuell fördelning av kostnad för sådan utbildning specificeras vid avropet.
- Krav på att den personal som kommer att utföra tjänsten talar och förstår engelska och/eller annat språk som specificeras vid avropet.
- Krav på att den personal som kommer att utföra tjänsten ska ha viss kompetens och/eller ha minst en viss tids arbetserfarenhet (i timmar alternativt år) relevant för det specifika uppdraget. Avropande myndighet anger antal timmar/år vid avropet.
- Krav på personal med kompletterande utrustning (t.ex. batong, handfängsel, vapen eller hund för dennes skydd).
- Krav på extra utrustning i bevakningsfordon (t.ex. portabel defibrillator, material för enklare skyddstäckning). **Gäller ej stationär bevakning.**
- Krav på inställelsetid (minimum 30 min oavsett avstånd). Hänsyn ska tas till avstånd, trafikförhållande och tid på dygnet för att kravet ska vara rimligt. **Gäller endast larmutryckning.**
- Krav på närvaro längre än 30 min på objektet, vid larmutryckning. **Gäller endast larmutryckning.**
- Tillgänglighet i säkerhetsutbildningar
Krav på att utbildningen och utbildningsmaterialet ska vara tillgängligt för personer med olika funktionsnedsättningar i fysiskt, sensoriskt eller kognitivt hänseende.
 - fysiskt hänseende: rörelse, muskelkraft
 - sensoriskt hänseende: syn, hörsel
 - kognitivt hänseende: uppfattning, koncentration, förståelse, begriplighet.
- Direktkommunikation
Krav på att leverantören har ett digitalt verktyg som knyter samman ett affärsflöde mellan arbetsledning, väktare i fält och avropande myndighet. Det digitala verktyget ska exempelvis möjliggöra att ledningscentralen kan skicka uppdrag, att väktare kan hantera rapportering i verktyget och att avropande myndighet kan följa alla mottagna, pågående och avslutade uppdrag.
- Digital överföring av larm från egen till annan larmcentral
Krav på att leverantören ska ha möjlighet att digitalt överföra larm från egen



larmcentral till annan larmcentral, via exempelvis AMS-protokoll avseende mottagning och förmedling av larm.

- Kundportal (tillgång till rapporteringssystem)
Kompletterande krav på vad kundportalen ska visa (exempelvis när larm kvitterades av larmoperatör).

3.3.2 Säkerhet

Kompletterande krav avseende informationssäkerhet och säkerhetsskyddsavtal.

- Säkerhetsskyddsavtal
 - Att leverantören ska teckna säkerhetsskyddsavtal och att dess personal och/eller underleverantörer ska genomgå erforderlig säkerhetskontroll och/eller registerkontroll enligt **nivå 1** enligt Säkerhetsskyddslagen (1996:627) **innan avrop sker**.
 - Att leverantören ska teckna säkerhetsskyddsavtal och att dess personal och/eller underleverantörer ska genomgå erforderlig säkerhetskontroll och/eller registerkontroll enligt **nivå 1, 2 eller 3** enligt Säkerhetsskyddslagen (1996:627) **innan kontrakt tecknas**.
- Informationssäkerhet
Krav och tilldelningskriterier på informationssäkerhet, till exempel avseende krypterad datorkommunikation, krypterad lagringsmedia, loggning, spårbarhet, behörigheter, back-up, uppdateringar, användaridentiteter, tvåfaktorsautentisering, destruering, gallring, radering, planerade driftstopp, skydd mot avlyssning, lösenord, fysisk säkerhet, elsäkerhet, signalskydd, pseudonymisering mm.

3.3.3 Försörjningsberedskap/Totalberedskap

Leverantören ska på begäran av avropande myndighet kunna medverka till dialog med avropande myndighet avseende försörjnings-/totalberedskap minst [X] gång/-er per år. Avropande myndighet kan specificera under vilka former och hur ofta dialogen ska genomföras samt om andra aktörer ska bjudas in att delta i dialogen.

- Deltagande i försörjnings-/totalberedskapsplanering
Krav på att leverantören ska medverka i myndighetens försörjnings-/totalberedskapsplanering. Avropande myndighet kan specificera under vilka former och hur försörjnings-/totalberedskapsplaneringen ska tas fram.

- Försörjnings-/totalberedskapsplaneringen ska resultera i en skriftlig plan och kan till exempel avse hur störningar i leveranskedjan kan minimeras eller elimineras, kommunikationsvägar, hur samverkan ska ske med avropande myndighet och andra parter, vilka substitut som finns om ordinarie varor och tjänster inte kan tillhandahållas, volymer och leverans.
- Ovanstående är endast exempel och inte en uttömmande lista.

3.3.4 Ansvarsförsäkring

Krav på nivå på beloppsgräns per skada och år i ansvarsförsäkring, som tillägg till reglering i Allmänna villkor.

3.3.5 Ansvar vid övriga avtalsbrott

Avropande myndighet har rätt att justera eller precisera villkoren avseende övriga avtalsbrott.

3.3.6 Ursäktligt avtalsbrott (force majeure)

Avropande myndighet har rätt att justera eller precisera villkoren avseende:

- vilka händelser som inte utgör ett ursäktligt avtalsbrott trots att part förhindras fullgöra sina skyldigheter enligt kontrakt av omständighet utanför partens kontroll som denne inte skäligen kunde förväntas ha räknat med eller tagit i beaktande vid kontraktets tecknande och vars följder parten inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit.
- vilka följderna får på partens skyldigheter enligt kontraktet.

3.3.7 Viten och skadestånd

Avropande myndighet har rätt att justera nivåer och krav på viten samt justera nivåer och krav på skadestånd i Allmänna villkor.

3.3.8 Övrig försening

Avropande myndighet har rätt att ange krav och vite avseende övrig försening. Vad som



omfattas av övrig försening och vilka viten som avropande myndighet har rätt till vid övrig försening ska specificeras och framgå i avropsförfrågan och kontraktet.

3.3.9 GDPR

Kompletterande krav, exempelvis gällande förhållanden vid tredjelandsoverföring av personuppgifter, för att säkerställa att dataskyddsförordningen efterlevs vid tillhandahållande av tjänst enligt kontrakt. Krav kan ställas på att leverantör eller underleverantör som behandlar personuppgifter för avropande myndighet räkning ska ingå personuppgiftsbiträdesavtal med avropande myndighet.

3.3.10 Rapportering

Utöver de punkter som nämns i Allmänna villkor avsnitt Rapportering kan kompletterande krav komma att ställas, exempelvis på statistik över larm som har utlösts tidigare.

3.3.11 E-handel

Krav på att leverantören istället för epost ska använda den leverantörsportal som avropande myndighet tillhandahåller för manuell mottagning av order och registrering av ordersvar.

3.3.12 Statistik

Kompletterande krav avseende att leverantören ska tillhandahålla statistik. Statistik kan exempelvis omfatta följande:

- Total omsättning per aktuell tidsperiod (SEK).
- Total omsättning fördelat per tjänst och objekt (SEK).
- Totalt antal timmar fördelat per tjänst och objekt.
- Antal avvikelser från inställelsetider.

Leverantören ska leverera begärd statistik i av avropande myndighet anvisat format.

3.3.13 Miljökrav

Kompletterande miljökrav på att fordon ska köras på förnybart drivmedel, exempelvis:



- Bioetanol (ED95/E85/75)
- El producerad med vatten-, vind-, sol-, vågkraft och/eller biobränslen. Grön el-avtal ska finnas där fordonen långtidsladdar.
- Fordonsgas som biogas. Kravet är möjligt att uppfylla med grön gas-avtal.
- Biodiesel (HVO100, RME100 eller annan FAME100)

3.4 Tilldelningsgrund

Den leverantör som lämnat det ekonomiskt mest fördelaktiga avropssvaret tilldelas kontrakt utifrån alternativt (ska framgå i avropsförfrågan):

- Bästa förhållande mellan pris och kvalitet
- Kostnad
- Pris

3.5 Kontraktsvillkor

Efter genomfört avrop upprättas kontrakt mellan avropande myndighet och leverantören avseende de tjänster som ska levereras. Underleverantör kan inte besvara avropsförfrågan eller teckna kontrakt med avropande myndighet. Kontraktet reglerar det rättsliga förhållandet mellan parterna för de avropade tjänsterna.

Kontraktet består av nedan listade handlingar. Handlingarna kompletterar varandra om inte omständigheterna föranleder annat. Om handlingarna innehåller uppgifter som strider mot varandra ska handlingarna gälla i nedan angivna ordning om inte omständigheterna föranleder annat.

- Skriftliga ändringar och tillägg till säkerhetsskyddsavtal
- Säkerhetsskyddsavtal
- Skriftliga ändringar och tillägg till personuppgiftsbiträdesavtal eller datadelningsavtal
- Personuppgiftsbiträdesavtal eller datadelningsavtal
- Skriftliga ändringar och tillägg till kontrakt med bilagor
- Kontraktet med bilagor
- Skriftliga ändringar och tillägg till avropsförfrågan med bilagor
- Avropsförfrågan med bilagor
- Skriftliga ändringar och tillägg till leverantörens avropssvar med bilagor inklusive av avropande myndighet godkända rättelser, kompletteringar och förtydliganden.

- Leverantörens avropssvar med bilagor.

Inga andra handlingar än de ovan nämnda ingår i kontraktet. Innehåller leverantörens avropssvar uppgifter som inte efterfrågats eller reservationer blir dessa endast giltiga om parterna uttryckligen och skriftligen överenskommer om detta.

Kontraktets löptid får maximalt uppgå till sex (6) år inklusive förlängningsoptioner.

3.6 Utskick av avropsförfrågan

Vid förnyad konkurrensutsättning ska avropsförfrågan vara skriftlig. SIC rekommenderar att avropsblanketten och gruppmailfunktionen (sändlistan) på www.avropa.se används vid avrop. Ta gärna för vana att begära en bekräftelse från leverantörerna att de mottagit avropsförfrågan.

3.7 Utvärdering av avropssvar och tilldelningsbeslut

Då utvärderingen resulterat i att en leverantör tilldelats kontrakt ska tilldelningsbeslut fattas och skickas ut. För bevakningstjänster fattas tilldelningsbeslut per län alternativt flerregionalt om avropet omfattar fler än ett län. Om avropet endast omfattar larmcentraltjänster, och/eller eventuellt fjärrtjänster, blir det ett rikstäckande tilldelningsbeslut. Observera att tilldelningsbeslut ska skickas ut till samtliga leverantörer som besvarat avropet. SIC rekommenderar dock att tilldelningsbeslut skickas till samtliga leverantörer som tillfrågats.

Tilldelningsbeslutet ska innehålla uppgift om vilken leverantör som blev tilldelad kontrakt och en kort motivering till skälen för beslutet. Eventuellt även offererade priser och andra uppgifter som legat till grund för tilldelningsbeslutet. Leverantörerna har möjlighet att begära kommersiell sekretess på delar av avropssvaret. Avropande myndighet ska pröva sekretessbegäran i det fall någon begär ut uppgifter och handlingar.