

Förstudierapport inom området Bevaknings- och larmcentraltjänster

Dnr 23.3-8350-2021



KAMMARKOLLEGIET



Innehåll

1 Sammanfattning	3
2 Inledning	4
3 Föregående upphandling	6
4 Nuvarande ramavtal	8
5 Information om ramavtalen	12
6 Offentlig sektors behov.....	13
7 Marknadsundersökning	30
8 Omvärldsanalys.....	46
9 Relevant lagstiftning, föreskrifter och allmänna råd.....	47
10 Hållbarhet.....	49
11 Säkerhet	51
12 E-handel	53
13 Utvecklingsområden och förändringsbehov i en kommande upphandling.....	54
14 Slutsatser	55
15 Källförteckning.....	56



1 Sammanfattning

Det nuvarande ramavtalet för bevaknings- och larmcentraltjänster löper ut den 31 mars 2022 med en maximal förlängningsoption till och med den 31 mars 2023. Statens inköpscentral vid Kammarkollegiet har genomfört en förstudie för att utreda om en ny upphandling ska genomföras.

Informationsinhämtning har skett genom utskick av enkäter samt möten med myndigheter och leverantörer. Projektgruppen har även haft ett möte med en branschorganisation. Avslutningsvis har projektet tagit del av ramavtalsförvaltarens samlade erfarenheter av ramavtalsområdet.

Av den information som framkommit i svaren på enkäten kan konstateras att avropande myndigheter tycker att avtalet i stort har fungerat bra.

Försäljningsstatistik för befintligt ramavtal visar att ramavtalet används i stor utsträckning. Det framgår även av myndighetsenkäten att nyttjandegraden är hög. Därtill är omsättningen tillräckligt hög för att motivera en upphandling av ett nytt ramavtal på området.

Projektgruppen har funnit att det finns ett behov av ett statligt ramavtal inom området och rekommenderar således att en upphandling av bevaknings- och larmcentraltjänster genomförs.

Förstudierapporten är framtagen av:

Goran Alilovic och Birgitta Österman



2 Inledning

2.1 Bakgrund till förstudien

Förstudien är genomförd av Kammarkollegiet och omfattar bevaknings- och larmcentraltjänster.

Kammarkollegiet har ansvaret för upphandlingsverksamheten inom den statliga inköpssamordningen. Detta innebär att myndigheten har som uppdrag att ingå ramavtal för varor och tjänster som är avsedda för andra statliga myndigheter.

Enligt förordningen (1998:796) om statlig inköpssamordning ska det finnas ramavtal eller andra gemensamma avtal som effektiviserar upphandlingarna för varor och tjänster som myndigheterna upphandlar ofta, i stor omfattning eller som uppgår till stora värden.

2.2 Syfte med förstudien

Huvudsyftet med förstudien är att i ett tidigt skede utreda huruvida ramavtalsområdet uppfyller något av kriterierna ovan eller på annat sätt anses lämpligt för att en upphandling ska genomföras. Om det konstaterats att en upphandling förordas kommer även förutsättningar för en sådan att kartläggas.

Syftet med förstudien är vidare att samla information och kunskap om pågående utveckling inom ramavtalsområdet, samt om vilka behov som myndigheterna har. Förstudien ska även belysa hur upphandlingen kan genomföras och därmed ge underlag till såväl upphandlingsstrategin som kommande upphandlingsdokument. I sammanhanget ska särskilt beaktas att ramavtalen ska vara lätta att avropa från, i vilken uträkning det kommer krävas stöd från ramavtalsförvaltningen samt eventuellt samspel med leverantörsmarknaden gällande förändringar i upplägg, kravställning etc.

Samtliga rekommendationer som lämnas i samband med denna förstudie kan komma att prövas på nytt, ändras och anpassas i en kommande upphandling då ny information kan tillkomma och förutsättningar kan ändras med tiden.

2.3 Omfattning och avgränsningar i förstudien

Förstudierapporten beskriver nuläge och erfarenheter av användningen av ramavtalen inom området. Den innehåller avropande myndigheters och leverantörers synpunkter på det nuvarande ramavtalet samt deras förslag rörande upplägg av en eventuellt kommande upphandling. Därtill innefattar förstudierapporten en analys av myndigheters behov och marknadens utbud.



Förstudierapporten innehåller inte någon kravspecifikation till en kommande upphandling, och således är eventuella krav som kan ställas endast beskrivna på en övergripande nivå.

Ramavtalen inom detta område kan i dag användas av statliga myndigheter samt stiftelser och andra organisationer med anknytning till staten. Kommuner och regioner har således inte rätt att avropa från de statliga ramavtalen på detta område.

2.4 Målgrupp

Förstudien riktar sig i första hand till följande målgrupper.

- Berörda personer inom Kammarkollegiet.
- Beställare, upphandlare, inköpare och övriga anställda eller verksamma i statliga myndigheter som använder våra ramavtal, samt de som inte gör det idag.
- Leverantörer – nuvarande och potentiella ramavtalsleverantörer till Kammarkollegiet.

2.5 Metod för förstudien

Förstudiearbetet har utförts i enlighet med Kammarkollegiets projektstyrningsmetodik. Den innefattar:

- initiering av projektet med definition av projektets huvudsakliga mål i form av ett projektdirektiv,
- detaljerad planering, dvs. en projektbeskrivning och planering av projektets aktiviteter,
- genomförande som omfattat informationsinsamling, analys och författande av förstudierapporten, och
- leverans av förstudien med föregående kvalitetssäkring.

Informationsinsamlingen till förstudien har skett genom att en enkät har skickats ut till avropande myndigheter innehållande frågor kopplade till det nuvarande ramavtalet och till utformningen av en eventuellt kommande upphandling. Därtill har en referensgrupp med deltagare från olika avropande myndigheter deltagit i förstudien och bidragit med värdefull information och synpunkter.

Vidare har projektgruppen haft möten med leverantörer och branschorganisationer för att få deras syn på såväl det nuvarande ramavtalet som branschen och dess utveckling.

En leverantörsenkät har också publicerats innehållande frågor kopplade till det nuvarande ramavtalet och till utformningen av en eventuellt kommande upphandling.

Möte har hållits med ansvarig ramavtalsförvaltare från Kammarkollegiet.

Det kommer att göras en samlad bedömning av all information som inkommer i förstudien för att på så sätt undersöka hur en eventuell upphandling ska utformas på bästa sätt. Det kan innebära att förslag från enskilda intressenter inte alltid kan beaktas vid utformningen av en eventuellt kommande upphandling.



3 Föregående upphandling

3.1 Upphandlingsförfarande, tilldelningsgrund och tidpunkter för annonsering med mera

Den föregående upphandlingen genomfördes enligt ett öppet förfarande enligt LOU och som tilldelningsgrund användes ekonomiskt mest fördelaktiga utifrån bästa förhållande mellan pris och kvalitet. Upphandlingsdokumentet annonserades den 25 oktober 2018 och sista anbudsdag var den 4 december 2018. Ramavtalen började gälla den 1 april 2019.

3.2 Upphandlingens omfattning

Upphandlingen omfattade bevaknings- och larmcentraltjänster och var indelad i två anbudsområden.

Anbudsområde 1 avsåg bevakningstjänster och var därtill indelad i 21 regionala delområden (län) samt ett flerregionalt delområde.

Anbudsområde 2 avsåg larmcentraltjänster och omfattade hela landet.

Anbud kunde lämnas på ett eller flera av delområdena (de olika länen) inom anbudsområde 1 och/eller på anbudsområde 2. Anbudsgivare som lämnade anbud som uppfyllde samtliga obligatoriska krav avseende minst två delområden i anbudsområde 1 kom även att inkluderas i utvärderingen av det flerregionala delområdet för de delområden (län) där anbud hade lämnats.

Vidare omfattade anbudsområdena obligatoriska och ej obligatoriska tjänster enligt nedan:

Anbudsområde 1

- Obligatoriska tjänster
 - Ronderande bevakning
 - Stationär bevakning
 - Ordningssvakter
 - Larmutryckning
- Ej obligatoriska tjänster
 - Skyddsvakt
 - Bevakning av enskild person för dennes skydd
 - Säkerhetsutbildningar
 - Rådgivning inom skydd och bevakning
 - Tillhandahållande av mobilt larm för både inbrottslarm och personlarm



- Larmcentraltjänster, fjärrtjänster, automatiska brandlarm (får endast avropas inom anbudsområde 1 om avropet avser minst en annan ovan angiven tjänst)

Anbudsområde 2

- Obligatoriska tjänster
 - Larmcentraltjänster
- Ej obligatoriska tjänster
 - Fjärrtjänster
 - Automatiska brandlarm



4 Nuvarande ramavtal

4.1 Avtalens löptid

Ramavtalen, som började gälla den 1 april 2019, löper ut den 31 mars 2022 med en maximal förlängningsoption till och med den 31 mars 2023.

4.2 Antagna ramavtalsleverantörer

Följande 17 ramavtalsleverantörer antogs:

- All-Bevakning i Uppsala AB
 - Anbudsområde 1 (två län och det multiregionala delområdet)
- AVARN Security Services AB
 - Anbudsområde 1 (20 län och det multiregionala delområdet) samt
 - Anbudsområde 2
- Bevakningsgruppen Sverige AB
 - Anbudsområde 1 (sju län och det multiregionala delområdet)
- Commuter Security Group AB
 - Anbudsområde 1 (fyra län och det multiregionala delområdet)
- CPG Sverige AB
 - Anbudsområde 1 (två län och det multiregionala delområdet)
- Cubsec AB
 - Anbudsområde 1 (nio län och det multiregionala delområdet) samt
 - Anbudsområde 2
- Estate Bevakning AB
 - Anbudsområde 1 (ett län)
- GdR Security Group AB
 - Anbudsområde 1 (ett län)
- Nokas Security AB
 - Anbudsområde 1 (13 län och det multiregionala delområdet) samt
 - Anbudsområde 2
- Q Security AB
 - Anbudsområde 1 (sex län och det multiregionala delområdet)

- Rapid Säkerhet AB
 - Anbudsområde 1 (två län och det multiregionala delområdet)
- Securitas Sverige Aktiebolag
 - Anbudsområde 1 (20 län och det multiregionala delområdet) samt
 - Anbudsområde 2
- Securus Säkerhet i Sverige AB
 - Anbudsområde 1 (12 län och det multiregionala delområdet)
- SOS Alarm Sverige Aktiebolag
 - Anbudsområde 2
- Säkerhetstjänst i Väst AB
 - Anbudsområde 1 (ett län)
- Tempest Security Sverige AB
 - Anbudsområde 1 (nio län och det multiregionala delområdet) samt
 - Anbudsområde 2
- Vaktarskolan VS AB
 - Anbudsområde 1 (ett län)

Av ovanstående 17 ramavtalsleverantörer tillhör fem kategorin små företag (upp till 49 anställda) medan fyra tillhör medelstora företag (50-199 anställda).

4.3 Omsättning på ramavtalet

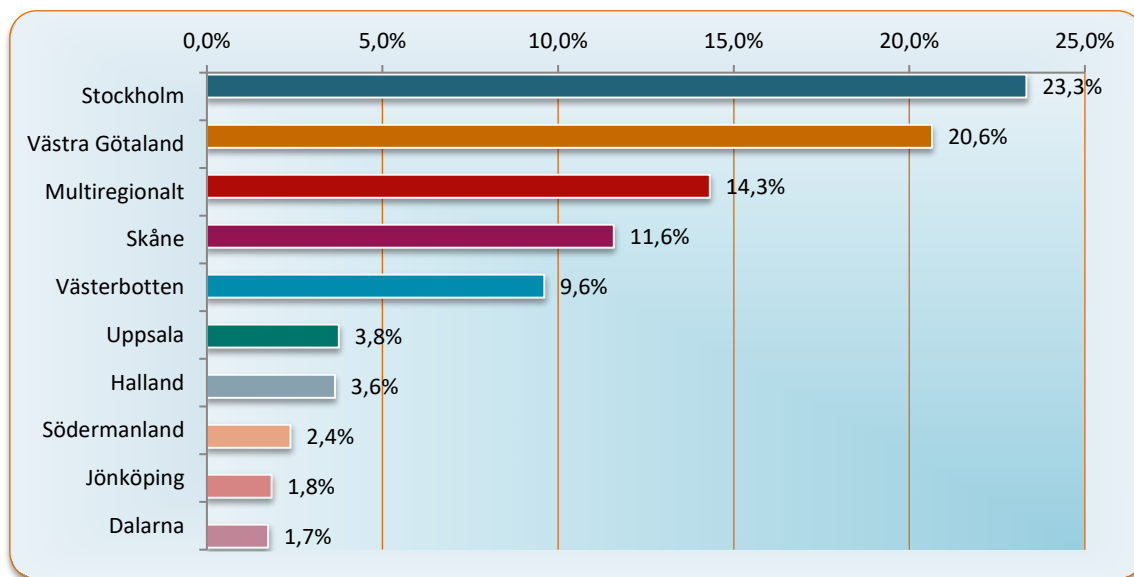
De tidigare ramavtalen med diarienummer 96-53-2014 och 96-8-2014 omsatte under perioden, första kvartalet 2020 till och med tredje kvartalet 2021, cirka 318 miljoner SEK medan det nuvarande ramavtalet omsatte cirka 127 miljoner SEK under samma period, vilket totalt sett blir cirka 445 miljoner SEK för perioden.

4.4 Statistik rörande ramavtalet

Nedan anges fördelningen mellan olika tjänster och anbudsområden, som grundar sig på inkomna uppgifter från ramavtalsleverantörerna.

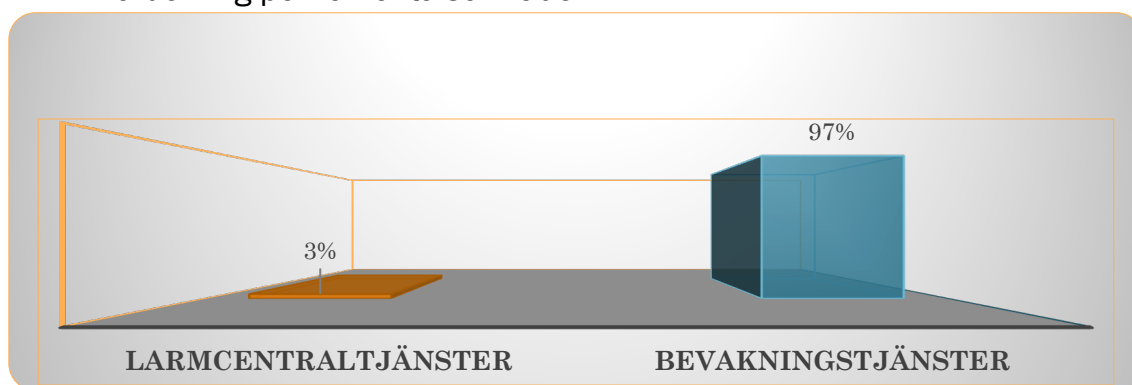
4.4.1 Fördelning över de tio regioner som omsätter mest på ramavtalet

Diagrammet visar den procentuella fördelningen för de 10 regioner som omsätter mest på ramavtalen.



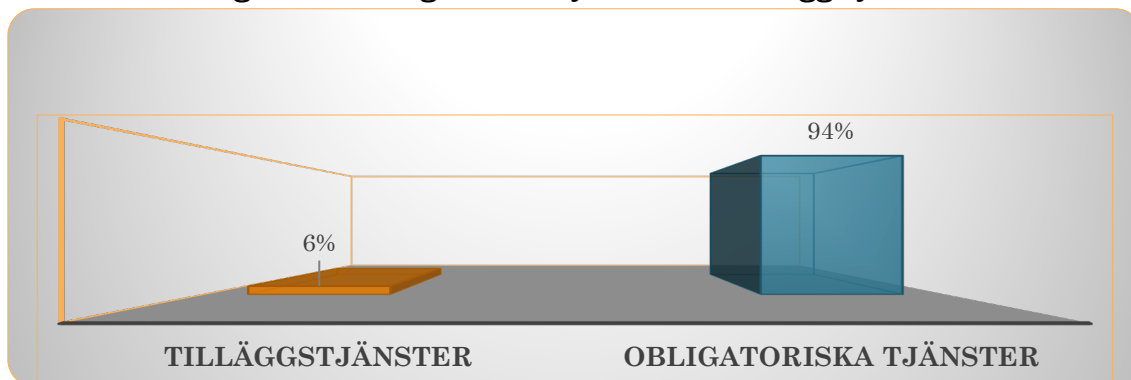
Av diagrammet framgår att storstadsregionerna omsätter mest och att även det multiregionala delområdet hamnar i topp tre. De två största regionerna (Stockholm och Västra Götaland) står för cirka 44 procent av omsättningen på ramavtalet.

4.4.2 Fördelning per ramavtalsområde



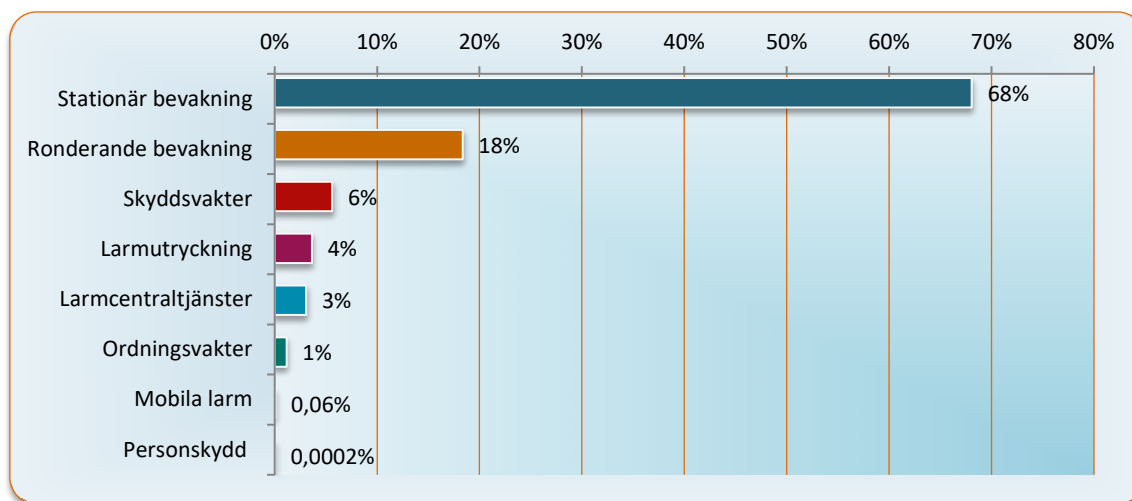
Av diagrammet framgår att ramavtalsområdet bevakningstjänster omsätter betydligt mer än ramavtalsområdet larmcentraltjänster.

4.4.3 Fördelning mellan obligatoriska tjänster och tilläggstjänster



Diagrammet visar att endast cirka sex procent av den totala omsättningen för ramavtalsområdet bevakningstjänster avser tilläggstjänster.

4.4.4 Fördelning per tjänst



Diagrammet visar att stationär bevakning är den tjänst som klart omsätter mest (cirka 68 procent) på ramavtalen följt av ronderande bevakning (cirka 18 procent). Ordningsvakter omsätter endast cirka 1 procent.

4.5 Förvaltning av ramavtalet

Ramavtalet förvaltas av enheten för ramavtalsförvaltning vid Kammarkollegiet.



5 Information om ramavtalen

Information om ramavtalen förmedlas på www.avropa.se. Där publiceras bl.a. listor över ramavtalsleverantörer och avropsberättigade myndigheter, avtalsdokument, avropsmallar, samt vägledningar med stöd för avropsberättigade myndigheter vid avrop.

Kammarkollegiet genomför också regelbundet olika typer av seminarier kopplat till respektive ramavtalsområde, två så kallade Avropadagar riktade till myndigheter och tre leverantörsdagar fördelat på leverantörer inom IT-och telekom, resebranschen samt övriga varor och tjänster. Därutöver ges vägledning och stöd i samband med bland annat avrop från ramavtalen via såväl mejl som telefon.



6 Offentlig sektors behov

6.1 Inledning

För att kartlägga behovet inom offentlig sektor gällande det aktuella ramavtalsområdet samt samla in och analysera synpunkter på det befintliga ramavtalet har det i förstudien genomförts dels en enkätundersökning som gick ut till samtliga myndigheter, dels ett frågeformulär som enbart skickades till de myndigheter som i enkäten, anmält sitt intresse för att ingå i referensgruppen.

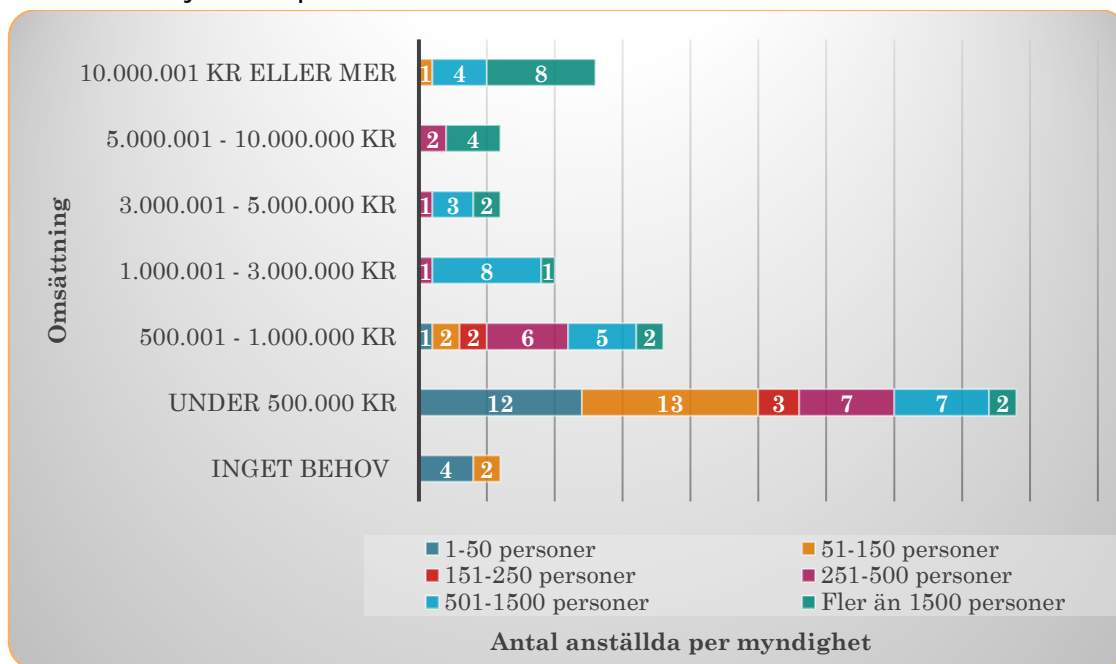
6.2 Myndighetsenkät

En enkät gick ut till 217 avropsberättigade myndigheter. Enkäten besvarades av 103 respondenter, vilket ger en svarsfrekvens på 47,7 procent. Av dessa angav sex respondenter att de inte hade några behov av bevaknings- och larmcentraltjänster och har därför inte svarat på några frågor i enkäten. Frågorna 6.2.3–6.2.5 som rör användandet av Kammarkollegiets ramavtal har endast de som har angett att de nyttjar ramavtalet svarat på, det vill säga 58 av 97 respondenter.

Syftet med enkäten var att undersöka behovet av samt önskemål kring bevaknings- och larmcentraltjänster inom ramavtalsområdet. Vidare var syftet att ge myndigheterna möjlighet att dela med sig av sina erfarenheter rörande det befintliga ramavtalet och ge generella synpunkter avseende en eventuellt kommande upphandling av ett statligt ramavtal.

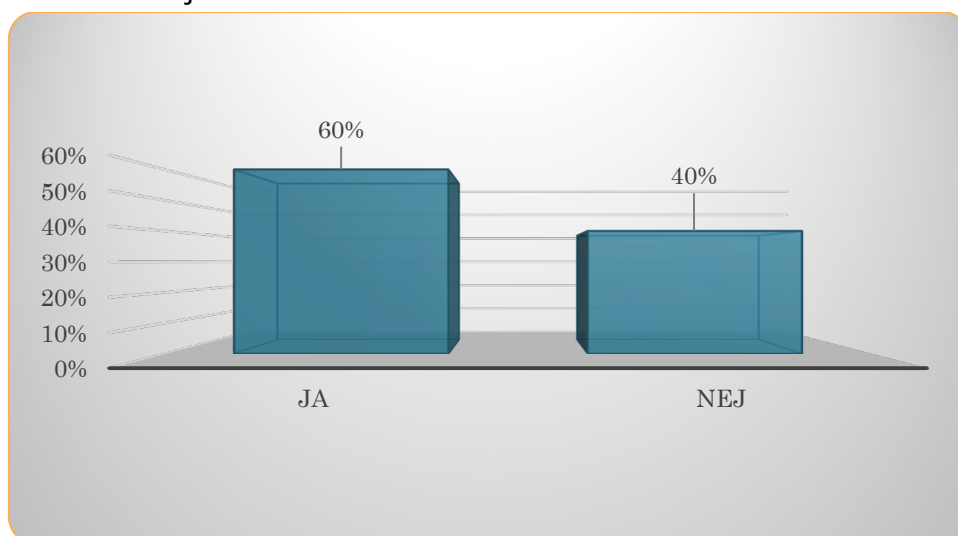
Nedan redovisas ett urval av de frågor som ställdes i enkäten samt ett urval av svar på dessa.

6.2.1 För hur mycket beställer er myndighet Bevaknings- och larmcentraltjänster per år?



Staplarna visar antal respondenter uppdelat på antal anställda per myndighet. 45 respondenter angav att de beställer bevaknings- och larmcentraltjänster för under 500 000 SEK per år, vilket motsvarar cirka 44 procent av alla 103 respondenter. Det är endast myndigheter med färre än 150 anställda som inte har behov av bevakningstjänster.

6.2.2 Använder ni Kammarkollegiets ramavtal för Bevaknings- och larmcentraltjänster?

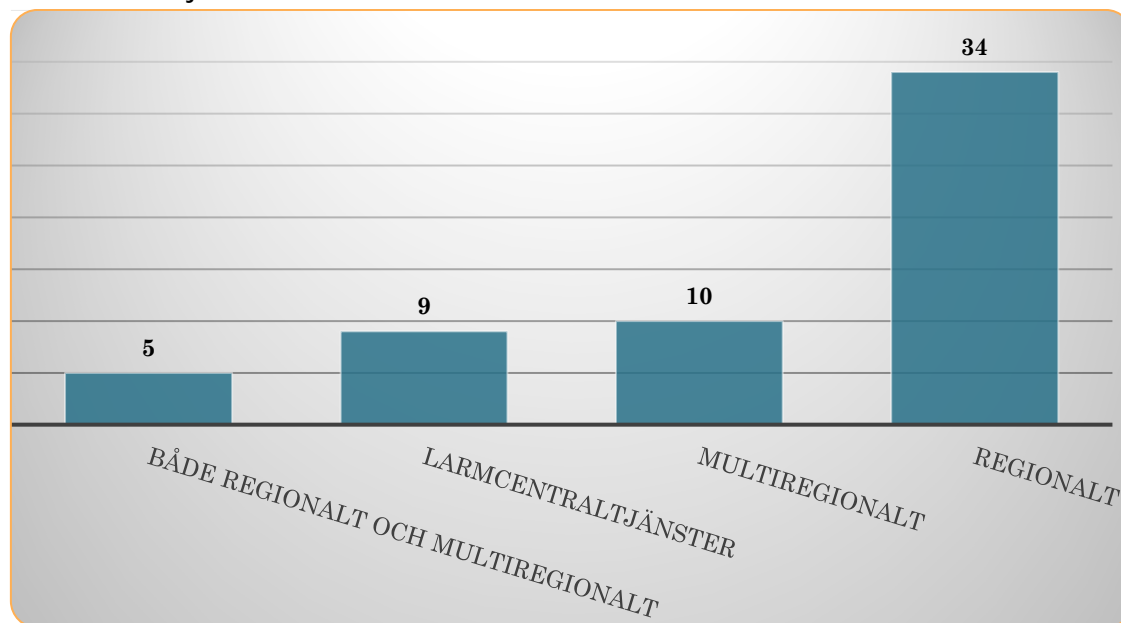


Av 97 respondenter som har behov av bevaknings- och larmcentraltjänster angav 58 att de använde Kammarkollegiets ramavtal, vilket motsvarar cirka 60 procent. Den övervägande delen av myndigheterna använder sig av Kammarkollegiets ramavtal för Bevaknings- och larmcentraltjänster. Nedan redovisas ett urval av kommentarer från myndigheter rörande varför de inte använder ramavtalet.

6.2.2.1 Vad är anledningen till att ni inte använder det statliga ramavtalet för Bevaknings- och larmcentraltjänster?

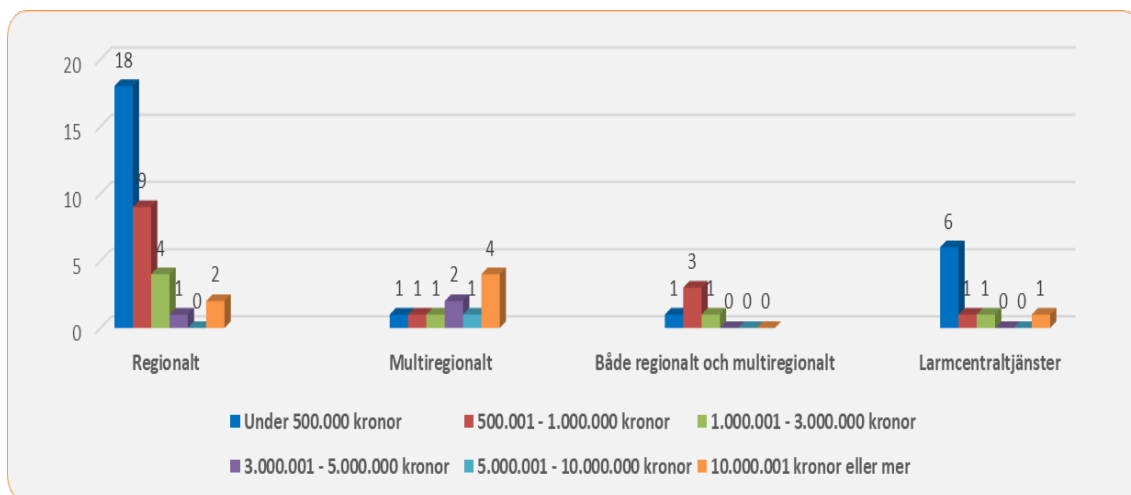
- Egen upphandling (även direktupphandling).
- Vi har en annan myndighet som värdmyndighet.
- Ramavtalet passar inte vårt behov.
- Samarbetar med annan myndighet.
- Upphandlat enligt LUFSS.
- Vi beställer inte sådana tjänster.
- Vi delar tjänsten med övriga hyresgäster i huset.

6.2.3 Har de avrop ni gjort skett regionalt, multiregionalt eller som larmcentraltjänster?

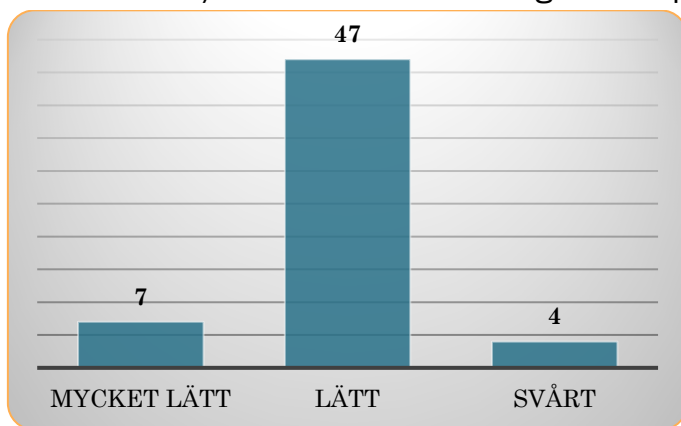


De flesta avrop görs regionalt av de myndigheter som avropar på ramavtalet. Det är endast ett fåtal myndigheter som avropar ramavtalet både regionalt och multiregionalt.

Diagrammet nedan visar fördelningen utifrån den omsättning myndigheterna har angett att de har på ramavtalet.

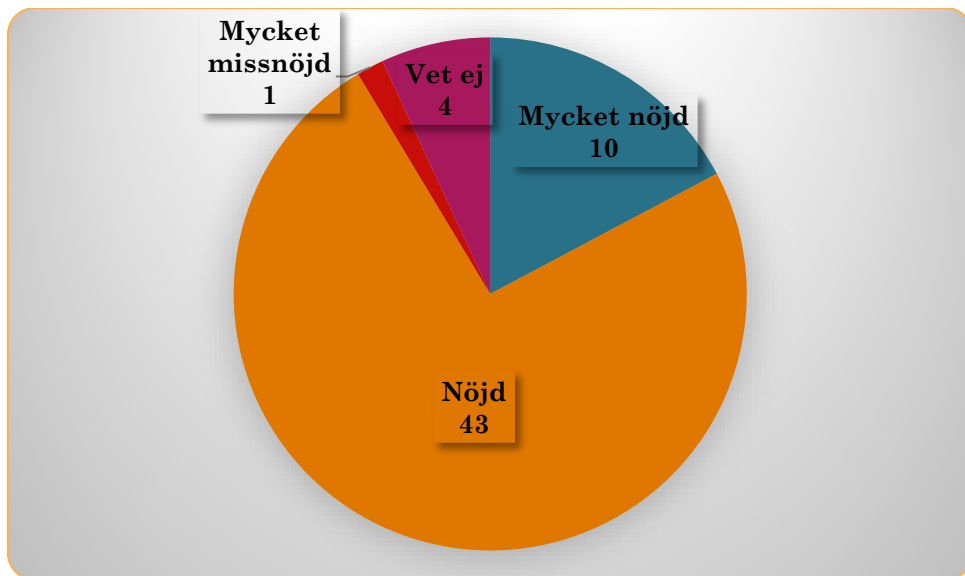


6.2.4 Hur lätt/svårt har det varit att göra avrop på ramavtalet?



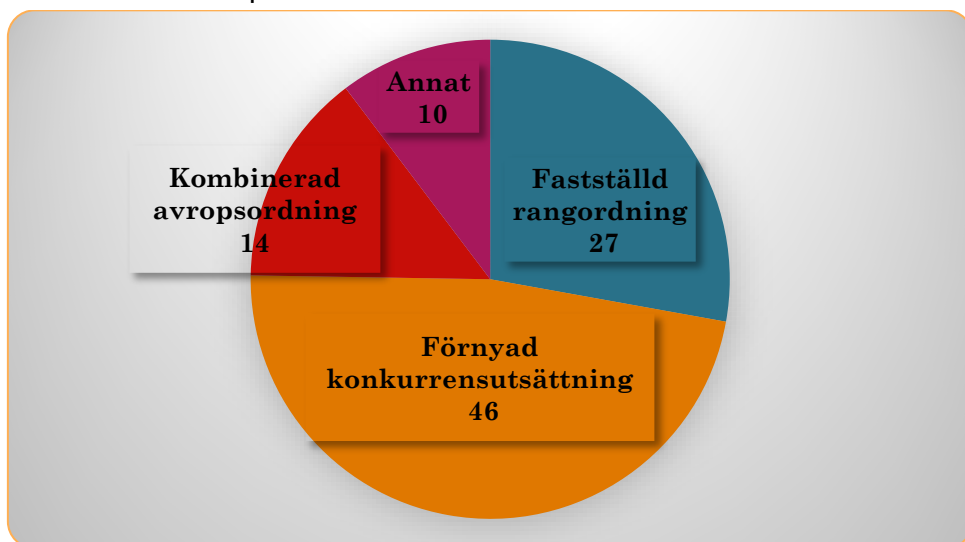
De flesta som avropar på ramavtalet anser att det är lätt eller mycket lätt. Endast ett fåtal finner det svårt att göra avrop från ramavtalet. Av de som har angett att det är svårt har bland annat avropsblanketten angetts som svår att fylla i och att den inte är anpassad för alla olika tjänster.

6.2.5 Hur nöjda är ni med kvalitén på tjänsterna som levereras på ramavtalet?



De flesta av de som avropat är nöjda eller mycket nöjda med kvalitén som levererats på ramavtalet för bevaknings- och larmcentraltjänster.

6.2.6 Vilket avropsförfarande föredrar ni?



Nästan hälften av de 97 respondenterna föredrar förnyad konkurrensutsättning framför de andra alternativen. Drygt en fjärdedel anser att rangordning är ett bättre alternativ. Nedan följer ett urval av kommentarer från myndigheterna varför de anser att förnyad konkurrensutsättning, fastställd rangordning samt kombinerad avropsordning är att föredra.



6.2.6.1 Ett urval av synpunkter på varför förnyad konkurrensutsättning är att föredra

- Friare och större möjlighet att påverka kravställningen.
- För att kunna upphandla specifika tjänster som stämmer överens med myndighetens behov.
- För bättre konkurrens om det unika uppdraget.
- Kostnadseffektivt.
- Lättare att ställa krav på till exempel kvalitet.
- Ramavtalsparter som inte är etablerade inom rimligt avstånd för bevakningsobjektet kan avstå att lämna anbud.
- Tjänsten är komplex och rätt kvalitet är viktigare än lägst pris. Fler tillfrågas samtidigt i stället för i sekvens.

6.2.6.2 Ett urval av synpunkter på varför fastställd rangordning är att föredra

- Behov kan uppstå med kort varsel samt att det blir mindre administration för myndigheterna.
- Enkelt för liten myndighet med liten bevakningskostnad.
- För att förnyad konkurrensutsättning är nästan lika jobbigt och tidskrävande som en egen upphandling.

6.2.6.3 Ett urval av synpunkter på varför kombinerad avropsordning är att föredra

- Det förenklar vid mindre uppdrag.
- Förnyad konkurrensutsättning är att föredra men bra med en enklare lösning för mindre tillkommande tjänster som behöver upprättas med kortvarsel.
- Flexiblare, går att behövs anpassa på ett annat sätt en att bara ha det ena eller det andra.
- För små kontor med endast larmcentraltjänst och ryck är avtalsvärdet så lågt att rangordnat skulle vara att föredra.

6.2.6.4 Ett urval av synpunkter på annat

- Särskild fördelningsnyckel, där vi kan välja leverantör utifrån olika kriterier och parametrar.



6.2.7 Vilka tilldelningskriterier har ni behov av att använda vid utvärdering av ett eventuellt avrop?

I frågan angavs de alternativ som finns som exempel i nuvarande ramavtal. Svaren under annat redovisas nedanför tabellen. Det var möjligt att ange flera alternativ.

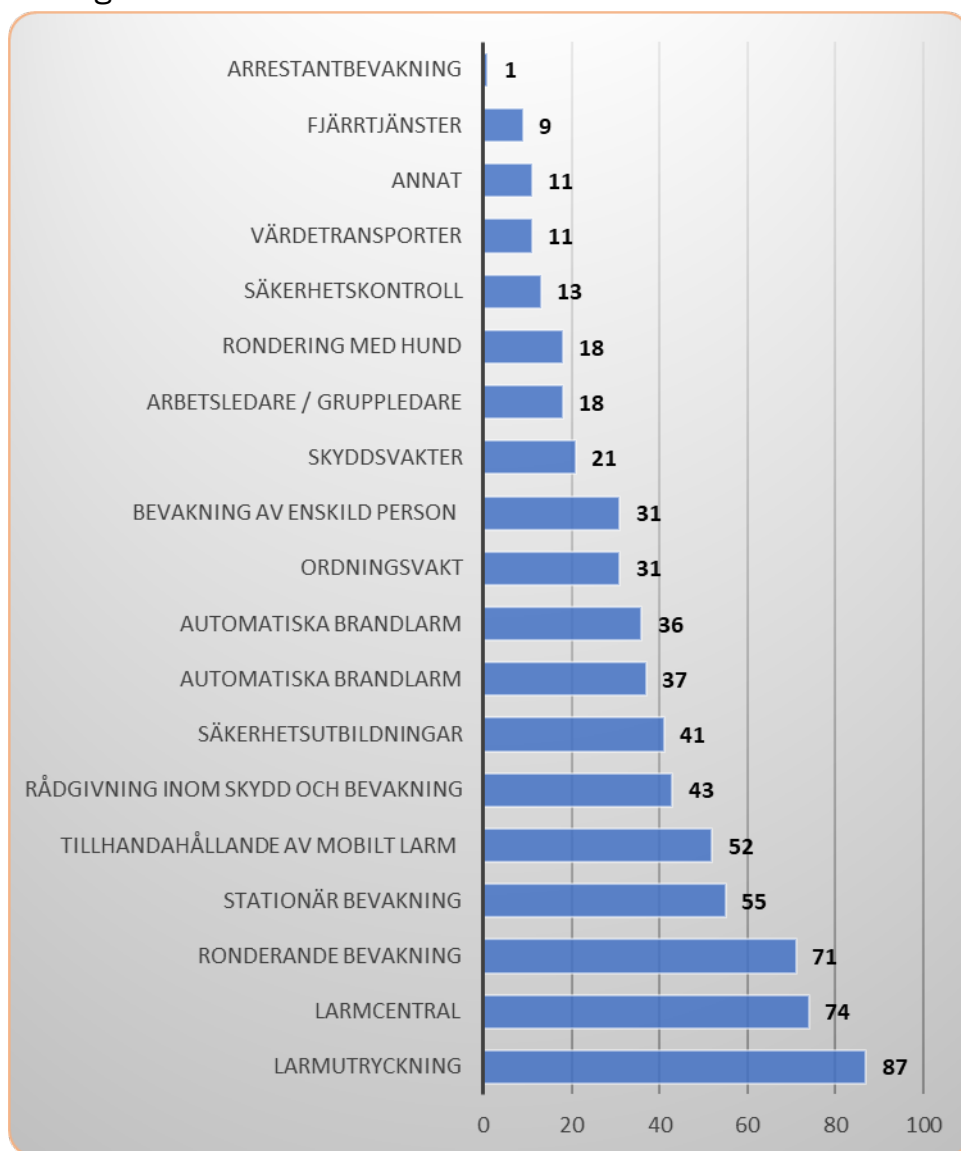
Tilldelningskriterier	Antal respondenter som svarat ja
Pris	82
Inställelsetid	70
Personalens kompetens	61
Återrapportering, uppföljning	52
Referenser	45
Presentation, beskrivning av genomförandet, intervju, platsbesök	36
Miljö	34
Tidsåtgång för uppdragets utförande (exempelvis rondtid)	22
Annat	15

Det tilldelningskriterium som är mest önskvärt är pris och därefter inställelsetid. Nedan följer ett urval av de förslag vi fått under rubriken "Annat".

6.2.7.1 Exempel på andra tilldelningskriterier:

- Erfarenhet att jobba inom säkerhetskänslig verksamhet.
- Kapacitet att klara rikstäckande behov.
- Kännedom om objektet.
- Leverantörens totala förmåga i antal resurser, hur vi blir prioriterade bland andra kunder.
- Personalens övriga egenskaper, så som social kompetens och vana av att bemöta olika människor.
- Precision i orderexekvering - från överenskommelse till utförande.
- Rutiner kring säkerhetsskyddsavtal och säkerhetsprovningar. Leverans utan avbrott även då situationen i samhället är ansträngt (t.ex. terrorattentat, höjd beredskap).
- Samma leverantör på samtliga orter.

6.2.8 Vilka tjänster skulle vara av intresse att avropa från ett eventuellt kommande ramavtal för Bevaknings- och larmcentraltjänster? Det är möjligt att ange flera alternativ



I diagrammet anges tjänsterna på den lodräta axeln och antalet som har markerat intresse för tjänsten på den vågräta axeln.

Larmutryckning är det som efterfrågas mest det följs av larmcentral och ronderande bevakning. Det som efterfrågas minst är arrestantbevakning.

Nedan följer ett urval av kommentarer som anger vilka fjärrtjänster samt vilka övriga tjänster som respondenterna önskar kunna avropa.

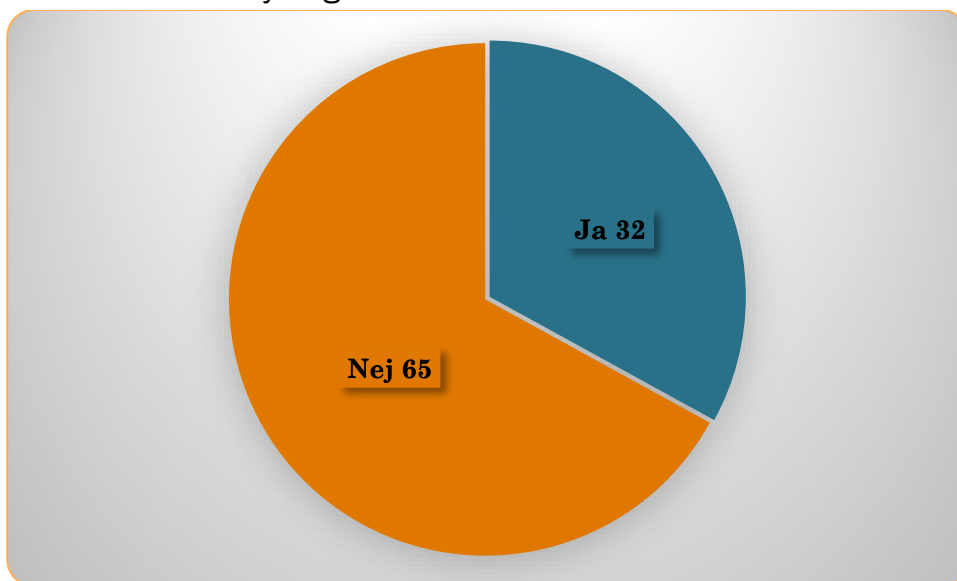
6.2.8.1 Exempel på fjärrtjänster

- Fjärrstyrd rondering.
- CCTV kameror.

6.2.8.2 Exempel på övriga tjänster som önskar avropas

- Kombination av flera av dessa tjänster, ej enskilda avrop.
- Brandskyddsväktare/brandronder.
- Kortare bevakningsuppdrag öppning/stängning av kontor.
- Ledsagning som tjänst.
- Driftlarm.
- Extra bevakning.
- Bakgrundskontroll.
- Slumpmässig rondering med iakttagelser i miljön för att på eget sätt hitta avvikelser och jobba för att förebygga och förhindra incidenter. Höja säkerheten och tryggheten genom synlighet. Samma arbetssätt nattetid med hund.

6.2.9 Använder myndigheten mobila larm?



De flesta respondenter använder inte mobila larm (till exempel tillfälligt inbrottslarm, personnlarm, elektroniskt sigill av utrymmen) via ramavtalet. Cirka en tredjedel (32 st) av respondenterna använder mobila larm.

Nedan följer ett urval av de kommentarer som respondenterna har noterat under denna fråga.

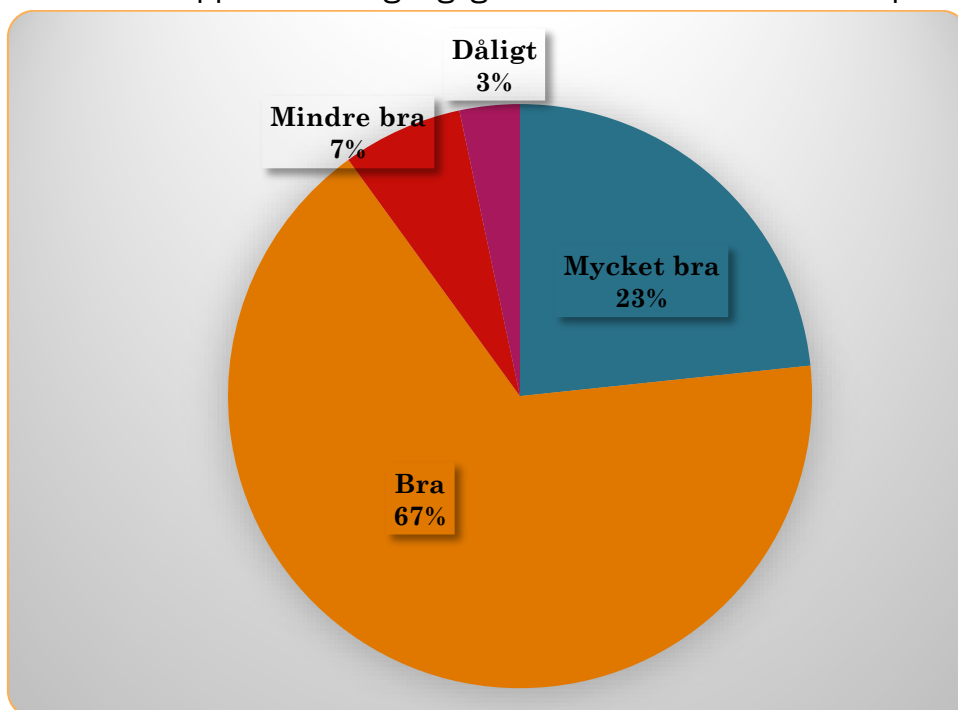
6.2.9.1 Ja, vi använder mobila larm

- Vid hot mot medarbetare.
- Enbart vid byggnation/ombyggnation av tomma lokaler.
- Överfallslarm.
- Vi har larm som bevakningsföretag handhar men som kan delas ut till utsatt personal.
- Mobila larmsändare till fältarbete och akuta händelser.
- Temporära lösningar vid speciella tillfällen.

6.2.9.2 Nej vi använder inte mobila larm

- Inget behov av det i dagsläget.
- Men det kanske är aktuellt i framtiden.
- Kan vara enstaka tillfällen och det är bra att möjligheten finns.
- Har tittat på det historiskt, men aldrig infört det.
- Egen systemlösning.
- Vi har det som option i nuvarande avtal ifall att behov uppstår.

6.2.10 Hur upplever ni tillgängligheten och användbarheten på dessa larm?

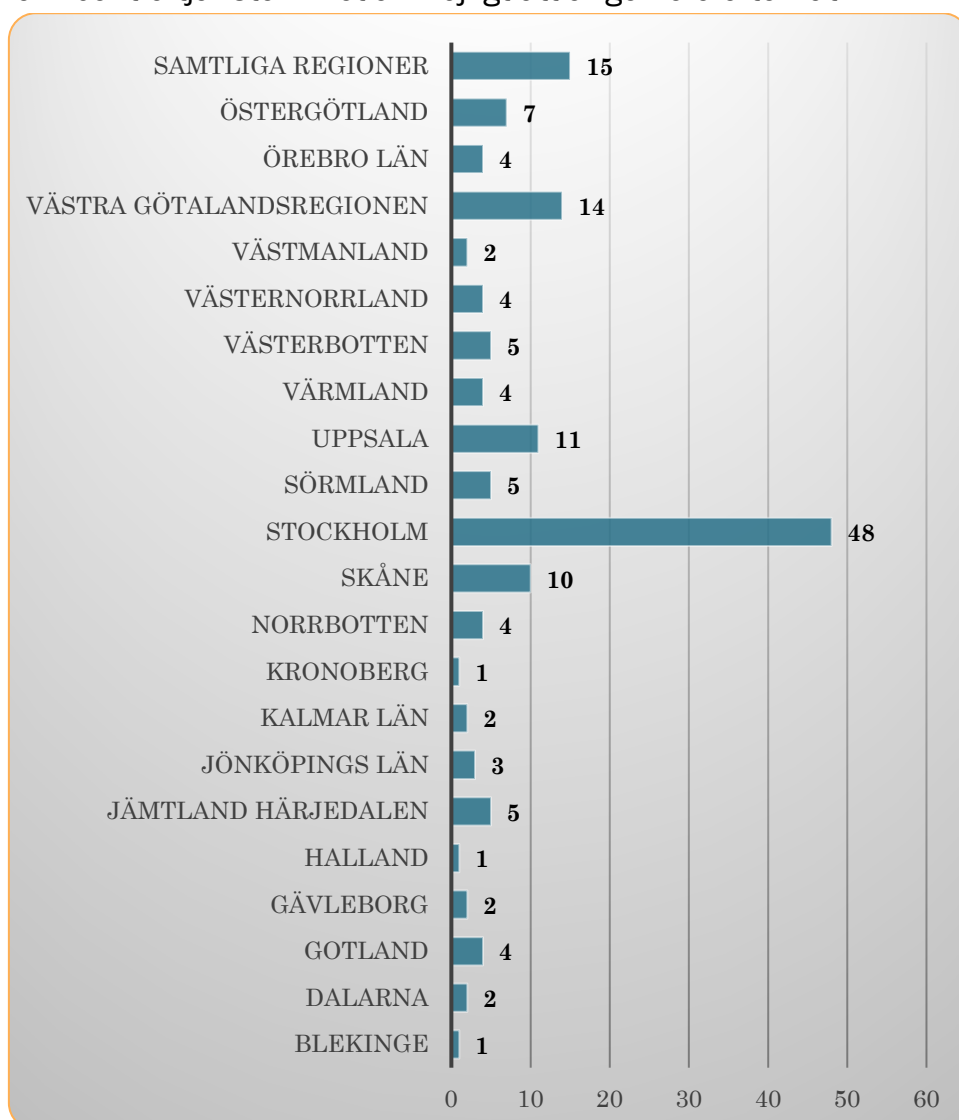


Av de respondenter som har mobila larm upplever 90 procent att tillgängligheten är bra eller mycket bra. Endast 3 procent av dem anser att användbarheten är dålig.

6.2.10.1 Urval av kommentarer rörande tillgängligheten och användbarheten

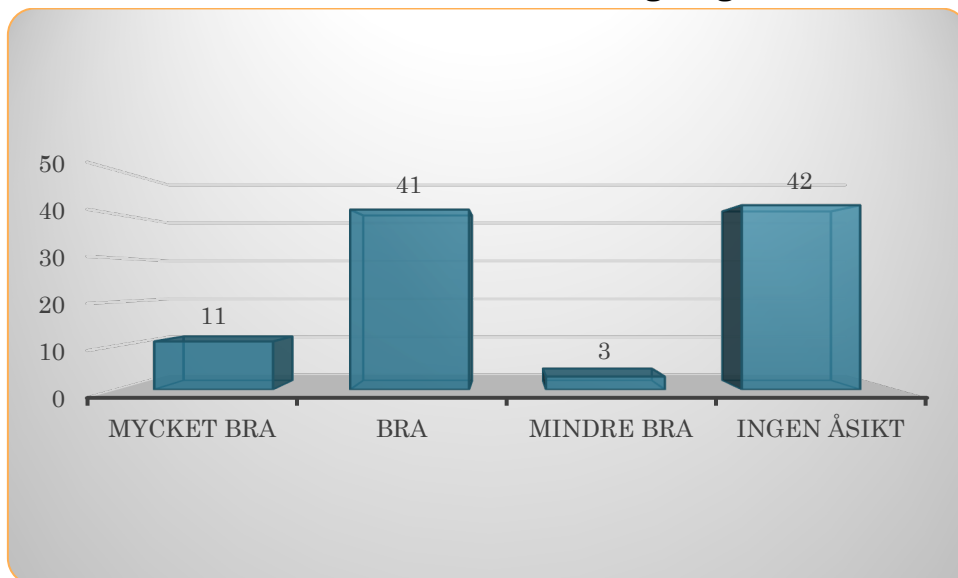
- Används i mycket liten omfattning.
- Gärna integrerat i mobiltelefon (arbete pågår).
- I samband med att kund tecknar exempelvis serviceavtal är syftet att leverantören ska tillhandahålla och tillgodose behoven så kunden slipper oroa sig och kunna fokusera på annat. Så funkar det tyvärr inte idag, trots påskrivna serviceavtal med mera.
- Inget fel på larmet, men aparta system med annat gränssnitt än övriga larmet, minskar användarvänligheten.
- Mycket falsklarm pga. byggpersoneal glömmer larma av.
- Viss svårighet för leverantör att klara rikstäckande behov.

6.2.11 Inom vilken region /vilka regioner har ni behov av bevaknings- och larmcentraltjänster? Det är möjligt att ange flera alternativ.



De flesta respondenterna har behov av bevakningstjänster i Stockholm därefter följer "Samtliga regioner" i Sverige samt Västra Götalandsregionen.

6.2.12 Vad anser ni om nuvarande indelning i regioner och en multiregion?

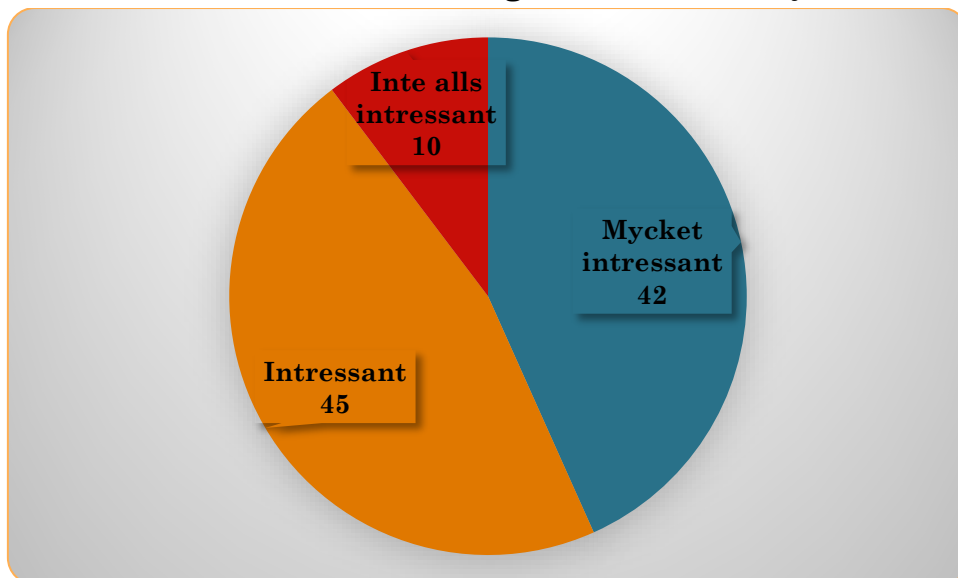


Cirka hälften (52 st) av respondenterna tycker att nuvarande indelning är bra eller mycket bra. Nästan lika många har ingen uppfattning. Endast tre procent tycker att den nuvarande indelning är mindre bra.

6.2.12.1 Urval av kommentarer rörande nuvarande indelning i regioner och en multiregion

- Bra, vore bra att kunna välja per region eller multiregion trots att man avropar för flera regioner.
- Det skiljer i praktiken på vilka orter som viss inställelsetid och vidd av tjänster kan uppnås. För stora områden gör att små men bra aktörer räknas bort.
- Hade varit bättre att separera regionalt och rikstäckande. Skulle vara positivt om vi kan uppmuntra flera leverantörer att satsa på rikstäckande kapacitet.
- Vi upplever det som ett problem med att ha olika leverantörer som skapar problem vid leverantörssamverkan.

6.2.13 Hur intressant skulle det vara att avropa från ett eventuellt kommande ramavtal för Bevaknings- och larmcentraltjänster?



Merparten av respondenterna anser det vara intressant eller mycket intressant att avropa från ett eventuellt kommande avtal för Bevaknings- och larmcentraltjänster. Endast 10 respondenter ansåg att det inte var intressant.

6.2.13.1 Kommentarer rörande hur intressant det skulle vara att avropa från ett eventuellt kommande ramavtal för Bevaknings- och larmcentraltjänster

- Som liten myndighet är det mycket jobb vid en vanlig upphandling som är skönt att slippa göra. Det är effektivare användning av statens pengar att göra ramavtal på området.
- Vi behöver anpassa oss till övriga hyresgäster.
- Om det passar vårt behov.
- Efter att nuvarande avtal löpt ut.
- Man måste kunna "lägga till" delar, t.ex. har vi en avgift om bolaget inte kommer på larm inom stipulerad tid.
- Kan bli för möjligen endast 2 år beroende på hur avropsperioden blir.
- Möjlighet att avropa från samma leverantör för samtliga regioner för att främja strategiska samtal.
- Med anledning av myndighetens särskilda behov och krav på säkerhet måste vi upphandla ett eget avtal.



6.2.14 Har ni några förslag på förbättringar och/eller förändringar som ni vill delge Kammarkollegiet inför en eventuellt kommande ramavtalsupphandling av Bevaknings- och larmcentraltjänster?

Nedan redovisas ett urval av de synpunkter vi fick under denna punkt.

- Skulle vara bra om Larmcentraltjänster också kunde avropas genom avtalet för Säkerhetsteknik.
- Om ni väljer fast avropsordning är det viktigt att Stockholm delas upp i flera zoner.
- Det finns alltid förbättringar att göra men främst se över möjligheter att ge avropande myndigheter lite större möjlighet till att förändra viktiga parametrar såsom exempelvis inställelsetider.
- Dela gärna upp upphandlingen i bevakning med tillhörande tjänster och en som hanterar teoretiska säkerhetstjänster. Vårt grundbehov är väktarrondering, person/plats bevakning och larmhantering
- Det är bra om det är möjligt att säga upp delar av avtalet med leverantören, exempelvis om tjänsten fungerar sämre på en ort eller om en del av tjänsten inte fungerar.
- Att avtalet är uppdelat så man kan ha olika leverantörer för olika tjänster, exempelvis personskydd.
- Ordentliga viten så det finns mer incitament för leverantörerna att följa avtalet, framför allt gällande inställelsetid på larm.
- Ramavtal för kombinerad tjänst som innefattar stationär bevakning, rondering samt uttryckning.
- Mer fokus på säkerhet och göra så att vi kan ställa egna krav på olika säkerhetsparametrar.
- Högre viten. Antingen i själva ramavtalet eller göra det valbart för oss att ställa egna viteskrav.
- Vi vill gärna bli högre prioriterade av leverantörerna för att få en högre servicegrad.
- Ytterst viktigt att kunden ges valmöjligheter att vidta exempelvis nödvändiga åtgärder och kräva rättelse om leverantören inte fullföljer sina krav.
- Möjliggöra att använda det även för LUFSS.
- Motverka att stora bolag får strukturella fördelar. Standardisera beväpning för skyddsvakter att alltid utgå från full beväpning.
- Ställa krav på ärendehanteringssystem för beställning av tjänster som även följer de informationssäkerhetskrav som myndigheter har att förhålla sig till.
- Kammarkollegiet behöver ta höjd för beredskapsfrågan dvs. hur kan vi använda leverantör inom Bevaknings- och larmcentraltjänster i högre beredskapsnivå och krig.
- Ingående av säkerhetsskyddsavtal vid kontraktsskrivning för denna typ av tjänst har blivit mer påtaglig än tidigare. Det innebär ett stort ansvar även för leverantören. En önskad förbättring vore att samtliga leverantörers förmåga att hantera detta på lika nivå och efterlevnad är säkerställd.
- Gärna möjlighet att avropa genom särskild fördelningsnyckel. Möjlighet att avropa en strategisk säkerhetspartner och även avropa besiktning av en oberoende aktör vid slutförda uppdrag.



6.2.15 Sammanfattning av myndighetsenkät

Lite mer än hälften (60 procent) av respondenterna svarade att de använde avtalet, de är i huvudsak nöjda med avtalet och det förväntas vara ungefär samma efterfrågan vid ett eventuellt kommande ramavtal.

Den vanligaste orsaken till att man inte använder ramavtalet är att myndigheten har gjort en egen upphandling.

Marknaden för bevakningstjänster av olika typer kommer antagligen att öka då omvärlden har förändrats och behovet av bevakning och trygghetsskapande åtgärder har ökat.

De flesta (45 procent) av myndigheterna vill avropa via förnyad konkurrensutsättning då det är lättare för myndigheten att skräddarsy de tjänster som önskas. Drygt en fjärdedel av myndigheterna (26 procent) vill helst avropa via fastställd rangordning ett av skälen till det är att det är enklare med rangordning för små avrop.

6.3 Referensgruppsenkät till myndigheter

Det hölls inget referensgruppsmöte under förstudien. De myndigheter som i enkäten, via avropa.se eller på annat sätt anmält intresse att medverka i referensgruppen fick i stället svara på några fördjupningsfrågor via mejl rörande en jämförelse om hur ramavtalet för Bevaknings- och larmcentraltjänster fungerat i förhållande till ramavtalet för säkerhetsteknik. Sammanlagt skickades fördjupningsfrågorna till 7 myndigheter varav 5 myndigheter svarade på de utskickade frågorna.

6.3.1 Redovisning av referensgruppsfrågor

Nedan redovisas de 5 frågor som de som anmält sitt intresse för att delta i referensgruppen fick besvara samt ett urval av svaren på dessa frågor.

6.3.1.1 Hur har ramavtalet Bevaknings- och larmcentraltjänster fungerat i förhållande till ramavtalet för Säkerhetsteknik?

- Kontrakt fungerar som autonoma kontrakt och har ingen koppling till varandra. Bevaknings- och larmcentraltjänster är ett avrop från ert ramavtal för våra behov. Ramavtalet för säkerhetsteknik är upphandlat har vi upphandlat både för oss och en annan myndighet.
- Vi har inte använt ramavtalet för Säkerhetsteknik i någon större omfattning, på grund av att vi har haft gamla lokallösningar och vi nu bygger nytt.
- Vi avtalsägare möts ofta angående strategiska säkerhetsuppläggsfrågor rörande teknisk/fysisk säkerhet och hur vi kombinerar dessa. Jag tycker den samverkan fungerar tillfredsställande på vår enhet och avtalen krockar inte med varandra.
- Det har fungerat relativt bra och bättre än säkerhetsteknikavtalet om jag skulle bedöma mellan dessa två.
- Vi har inte använt dessa ihop. För oss är det två väldigt stora upphandlingar och två leveranser vi önskar hålla helt åtskilt. Flera av de som är längst fram vad gäller teknik idag på den nivån vi har tekniken säljer inte bevakning. Det finns säkert de med ett mindre komplext behov och då kan teknik, larmcentral och bevakning vara en fördel i samma avtal.

6.3.1.2 Finns det produkter i ramavtalet för Säkerhetsteknik som bör kunna avropas tillsammans med tjänster i ramavtalet för Bevaknings- och larmcentraltjänster i samma avrop?

- Vi har tidvis behov av ett temporärt/tillfälligt inbrottslarm och dessa har vi initialt haft som en produkt och tjänst i ramavtalet för säkerhetsteknik men som vi ser att leverantörer inom Bevaknings- och larmcentraltjänster ser ut att vara bättre lämpade som leverantörer. Alternativet till tillfälligt inbrottslarm är i vissa fall att beställa extra bevakning då t.ex. en dörrstängning inte fungerar.
- Absolut, som jag ser det vill man koppla sin CCTV till en larmcentral t.ex. Även brand kommer att bli mer integrerat med övervakning och bevakning i framtiden.
- Personskyddsrelaterade tjänster. Det är emellertid inget som hindrar oss från att avropa från avtalen kombinerat för att få fram en bra lösning. Bevakningsentreprenörerna erbjuder egna lösningar för detta men då med deras egna larmcentraler inkopplade, vilket skapar tidstjuvar.
- Jag anser att det tekniska så som mekaniska säkerhetslösningar, CCTV, skalskydd, larm & lås och övriga integrerade lösningar är exempel på sådant som skulle kunna avropas tillsammans.
- Vi har ingen erfarenhet av detta och ser inte något sådant behov i dagsläget.

6.3.1.3 Hur ser ni på möjligheten att avropa helhetslösningar avseende Bevaknings- och larmcentraltjänster samt Säkerhetsteknik (t.ex. att det finns ett separat ramavtal/delområde där ett helhetsavrop kan göras av varor och tjänster som ingår inom de olika områdena Bevaknings- och larmcentraltjänster samt Säkerhetsteknik)?

- I ett tidigare genomfört kategoriinitiativ gällande de nämnda områdena såg de ansvariga från verksamheten inte detta som ett alternativ man ville gå vidare med.
- Det verkar attraktivt, dock även om det är bra med helhetslösningar kan dellösningar även det vara bra. Många hyr t.ex. av en fastighetsvärd som har det stora ansvaret.
- För sårbart ur ett kris- och beredskapsperspektiv. Outsourcing i för stor omfattning anser jag i sig innebär en stor risk. Tar man stora risker behöver man diversifiera som ett led av riskhantering. Dessutom, risk för otillräcklig konkurrensbildning i samband med upphandling av dessa helhetslösningar. Inte många aktörer som vi tror ens kan delta i en sådan upphandling med oss.
- Vi ser inget sådant behov i dagsläget.
- Väldigt positivt! Detta är något som jag efterfrågat länge och även om det skulle finnas några potentiella "nackdelar" med ovanstående förslag på lösning så överväger fördelarna dess nackdelar. Detta är något som jag försökte implementera lokalt hos oss (dvs. avropa en helhetslösning genom att kravställa på just det) men just då kunde vi ej genomföra upphandlingen (resursbrist) utan valde i stället att förlänga befintliga avtal enligt option. Förslaget är dock något som vi haft i åtanke och som sagt också planerat att genomföra när möjligheten väl ges och nya upphandlingar ska genomföras då jag anser att det upplägget passar våra behov bäst.

6.3.1.4 Vilka eventuella fördelar och nackdelar ser ni med en sådan lösning?

- Fördelar - Helhetslösning med en aktör som tar ett helhetsansvar, Ev. minskad totalkostnad för till exempel administration.



- Nackdelar - Begränsad möjlighet till konkurrens för till exempel leverantörer inom säkerhetsteknik som inte har möjlighet eller är villiga att leverera bevakningstjänster.
- Troligtvis goda möjligheter till konkurrens i storstadsområden men risk för lågt intresse för geografiska områden som delar av norra Sverige.
- Insyn, mer noggrann avtalsförvaltning och internkontroller behöver finnas på plats och kunden måste vara "extra vaksam" om sådan lösning, dvs. helhetslösning implementeras. Detta baserad på att drift, tekniska installationer men också personella resurser och larmcentral mm hamnar under ett och samma sak. I vårt nuvarande upplägg kan vi med andra ord skilja på dessa två och säkerställa vart eventuella brister ligger, fokusera våra krav mot rätt aktör och tidigt urskilja vart brister uppstått och vem som ansvarar för vad.
- Vi har ingen erfarenhet av detta. En reflektion är dock att om flera verksamhetsgrenar läggs i samma avtal kan färre leverantörer vara med och erbjuda sina tjänster eller använda underleverantörer i större utsträckning. Det skulle kunna leda till en leverans som är svårare för leverantören att hålla ihop och svårare för beställaren att följa upp. Möjligen skulle prisbilden också kunna bli högre då leverantören lägger marginal på underleverantörernas kostnader.

6.3.1.5 Skulle ni vara intresserade av att avropa en helhetslösning rörande Bevaknings- och larmcentraltjänster samt Säkerhetsteknik?

- Ja
- Inte i dagsläget
- Troligtvis inte
- Nej

6.3.2 Sammanfattning av referensgruppsenkät

Respondenterna var inte eniga. Å ena sidan tyckte några att det var en bra lösning att slå ihop avtalen medan andra ansåg att det var riskfyllt och onödigt. Det fanns inte heller något entydigt svar om de skulle avropa en sådan lösning om den tillhandahölls.

6.4 Sammanfattning av offentlig sektors behov

Offentlig sektors behov av bevaknings- och larmcentraltjänster är varierande och de flesta myndigheter beställer denna typ av tjänster regionalt och för mindre belopp. Det finns några undantag som behöver denna typ av tjänster över hela landet. Det förekommer även att det inte är myndigheten själv som står för kostnaden för bevakning och larm utan att fastighetsägaren där myndigheten har sina lokaler står för kostnaden.

7 Marknadsundersökning

7.1 Inledning

För att kartlägga marknadens utbud inom det aktuella ramavtalsområdet och fånga in och analysera synpunkter på det befintliga ramavtalet har det i förstudien genomförts dels en enkätundersökning riktad till både befintliga ramavtalsleverantörer och även till andra leverantörer i branschen, dels möten med nuvarande ramavtalsleverantörer samt därutöver ett antal potentiella leverantörer.

7.2 Marknaden

Marknaden består mestadels av små och medelstora företag som arbetar i närområdet, det finns även ett fåtal riktigt stora rikstäckande bolag. Nästan alla väktare och ordningsvakter arbetar i aktiebolag. Den geografiska fördelningen av väktare och ordningsvakter följer de lokala behoven på orten. Antalet väktare och ordningsvakter har främst ökat snabbt i storstadsregionerna men även i Östergötlands län. Lägst är antalet i Gotlands län.

Säkerhetsföretagens årsrapport för 2020 visar att omsättningen bland säkerhetsföretag fortsätter att öka, mycket till följd av att säkerhet är en samhällsviktig funktion och att brottsligheten i Sverige fortsätter att öka. Säkerhetsföretag som tillhandahåller väktare, ordningsvakter och värdetransporter omsatte 2019 totalt 11,86 miljarder SEK. Vinstmarginalen i de tio största företagen var 2,67 procent. Antalet anställda (väktare, ordningsvakter m.fl.) var cirka 16 000. Säkerhetsföretagens Konjunkturbarometer för kvartal 2 under 2021 visar på en kraftig ökad positiv syn på tillväxten i branschen. Av företagen anger 55 procent att efterfrågan ökat de senaste tre månaderna. Av företagen anger också 76 procent att efterfrågan och antalet anställda kommer att öka kommande sex månader. Andelen kvinnor uppgår till 25 procent och andelen utlandsfödda uppgår till 19 procent.

Antalet anställda i säkerhetsföretag är nu jämförbart med antalet som arbetar som poliser eller antalet anställda i Försvarmakten. Därmed får branschen en allt större roll i samhället, också som del av krisberedskap och totalförsvaret.

Säkerhetsföretagens enkät till medlemsföretagen om branschens syn på upphandlingar skickades i mars 2021. Svaren täcker över 95 procent av omsättningen inom bevakning och har viktats efter storlek. Av säkerhetsföretagen deltar 91 procent i offentlig upphandling. Företag som inte lägger anbud anger i fritextsvar att de inte lägger anbud då upphandlingarna fokuserar för mycket på lägsta pris i stället för kvalitet. Branschen upplever generellt en del krångel i upphandlingarna, som inte förbättrats de senaste åren.

Över 90 procent av bevakningsföretag täcks av kollektivavtal och det finns ett starkt socialt engagemang i branschen. Säkerhetsföretagens medlemmar föredrar dock om upphandlingarna fokuserar på krav på tjänstens innehåll och uppföljning av det samma. Hela 61 procent av företagen anger att upphandlarna aldrig eller nästan aldrig följer upp kraven under avtalstiden. Vidare anger 50 procent av företagen att upphandlande part aldrig följer upp och kontrollerar kvaliteten under avtalstiden.

7.3 Leverantörsenkät

En enkät gick ut till alla 16 nuvarande ramavtalsleverantörer samt publicerades på avropa.se vilket branschorganisationen Säkerhetsföretagen upplyste sina medlemmar om. Enkäten besvarades dock endast av 9 respondenter vilket ger en mycket låg svarsfrekvens sett till hur många bevakningsföretag det finns i Sverige. Svaren kan därför inte anses vara representativa för den totala populationen men projektgruppen väljer ändå att publicera dessa.

Syftet med enkäten var att undersöka det utbud som kan erbjudas på marknaden vad gäller bevaknings- och larmcentraltjänster inom ramavtalsområdet. Vidare var syftet att ge leverantörer möjlighet att dela med sig av sina erfarenheter rörande det befintliga ramavtalet och ge generella synpunkter avseende en eventuellt kommande upphandling av ett statligt ramavtal.

7.3.1 Redovisning av leverantörsenkät

Nedan redovisas ett urval av de frågor som ställdes samt ett representativt urval av svaren på dessa frågor.

7.3.2 Har ni idag ramavtal avseende Bevaknings- och larmcentraltjänster med offentlig förvaltning som kund?

Fem av nio respondenter hade inte ramavtal med offentlig förvaltning som kund. Av de fyra som hade det angav tre att de hade ramavtal med Kammarkollegiet.

7.3.3 Vad tycker ni om Kammarkollegiets nuvarande ramavtal för Bevaknings- och larmcentraltjänster?

- Används för lite av avropande myndigheter.
- De myndigheter med störst inköpsvolym gör egna konkurrensbegränsande upphandlingar med subjektiva utvärderingar.
- Köparna av tjänster använder inte eller förstår inte hur de ska kunna nyttja möjligheten att utvärdera på kvalitet.



7.3.4 Vad anser ni om den nuvarande avropsmodellen på Kammarkollegiets ramavtal för Bevaknings- och larmcentraltjänster, där det är möjligt att ställa ytterligare obligatoriska krav vid avrop?

Samtliga respondenter som svarade på frågan svarade "Bra".

7.3.5 Vilket avropsförfarande föredrar ni?

Alla utom en respondent svarade förnyad konkurrensutsättning.

Den vanligaste orsaken till att de föredrog förnyad konkurrensutsättning var att de ansåg att det blev rättvisare. En annan orsak som nämndes vara att det finns mer utrymme för anpassning av tjänsten.

7.3.6 Anser ni att det ställs krav i upphandlingar, som ni väljer att delta i, som är onödiga?

På denna fråga svarade alla respondenter utom en "Ja".

7.3.6.1 Ange gärna exempel på krav som ni anser är onödiga att ställa vid en upphandling. Anser ni att ämnet som det ställs krav på finns omhändertaget någon annanstans?

- Det är mycket vanligt förekommande att upphandlande myndighet ställer krav som medvetet exkluderar mindre företags möjlighet att medverka.
- Krav på certifikat för informationssäkerhet, arbetsmiljö etcetera. Det borde vara tillräckligt med ISO 9001 och ISO 14001.
- Krav på rikstäckning vid stora volymer. Är volymen tillräckligt stor kan man etablera sig, exempelvis 300 timmar/månad.
- Snäva referenskrav.
- Orimliga inställelsetider - krävs snabbare inställelsetid än vad blåljusverksamheten klarar av, och vi kan inte påkalla fri väg.
- Man klumpar ihop alla auktorisationer och ställer därmed kravet på att anbudsgivaren ska ha auktorisation för alla delar - så ser vi med några enstaka undantag inte branschen ut, det begränsar möjligheten för många mindre företag att kunna lämna anbud. Man behöver dela upp varje verksamhetsslag som ett delområde.
- Krav på skyddsvakter, personskyddsväktare och/eller andra bevakningsarter som inte köps eller efterfrågas.

7.3.7 Anser ni att det är några speciella krav, kriterier eller kvalitetsparametrar som inte följs upp under avtalstiden?

Fem respondenter ansåg att det finns krav som ställs och som inte följs upp under avtalstiden.

7.3.7.1 Vilka krav, kriterier eller kvalitetsparametrar skulle ni vilja bli uppföljda på?

- Ofta ställer upphandlande omfattande krav för att därefter icke kontrollera om dessa efterlevs av vinnande företag.
- Innehåll i tjänsten, effektmål. Kostnadseffektivitet kopplat till beställarens behov av resurser för hantering av avtal/leverantör.
- Finns sällan någon uppföljning mot avtalet alls från kundens sida.

7.3.8 Är ni beroende av underleverantörer för att kunna leverera någon/några av de efterfrågade tjänsterna?

Fem respondenter angav att de var beroende av underleverantörer för att kunna leverera bevaknings- och/eller larmcentraltjänster. Följande tjänster angavs som exempel:

- Ordningsvakt
- Larmcentraltjänster
- Skyddsvakt
- Personskydd
- Utbildning
- Automatiska brandlarm
- Värde transporter
- Bevakning med hund

7.3.9 Bör man kunna lämna anbud på enbart larmcentraltjänster?

Åtta respondenter anser att det bör gå att lämna anbud på enbart larmcentraltjänster.

7.3.10 Tillhandahåller ni utbildningstjänster?

Sex av respondenterna tillhandahöll utbildningstjänster inom bevakning.

7.3.10.1 Är utbildningsmaterialet anpassat för personer med syn- och/eller hörselbegränsningar?

Utbildningsmaterialet är i de flesta fall inte anpassat för personer med syn- och/eller hörselbegränsningar. Endast en respondent hade anpassat material för personer med syn- och/eller hörselbegränsningar.

7.3.11 Vilka typer av förändringar har förekommit i efterfrågan av era tjänster de senaste 4 åren?

Denna fråga riktade sig till samtliga respondenter även de som inte har ramavtal med statliga myndigheter. Det framkom att det finns en ökad efterfrågan på ordningsvakter och kameratjänster och att flera kunder väljer att göra egna upphandlingar.



7.3.12 Hur tror ni att marknaden och tjänsterna för säkerhet och bevakning kommer att utveckla sig inom 3-5 år?

Många respondenter anser att marknaden kommer att öka både vad gäller bevakningstjänster som utförs av personer samt bevakningstjänster utförda med hjälp av teknik. Nedan följer några av de kommentarer som lämnades på denna fråga:

- Jag är övertygad om att marknaden kommer att öka när behovet av bevakningstjänster ständigt ökar i takt med den generella problembild som råder i samhället.
- De små och medelstora bolagen kommer att minska i antal till förmån för de stora.
- Marknaden kommer växa både inom operativa tjänster och inom rådgivning. Ökad specialisering bör ske för att möta kommande behov.
- Säkerhetsskydd kommer få ökad betydelse.
- Tyvärr till det sämre eftersom de flesta upphandlingar idag handlar om lägst pris. Företagen kan inte tjäna på tjänsterna och uppdragen längre. Detta i sig kommer att leda till att företagen kommer till att ta in personal med liten eller ingen erfarenhet som har lägsta lön för att det nätt och jämnt ska gå ihop.

7.3.13 Har ni några förslag på hur kvalitet kan utvärderas för att vara objektivt och transparent?

Vi fick ett antal svar på vilka krav man kan ställa för att utvärdera kvalitet. Nedan följer några av förslagen:

- Plan för systematiskt arbetsmiljöarbetet.
- Årshjul som säkrar kvalitén.
- Finns en tydlig uppförandekod.
- Följ upp huruvida leverantören följer de i upphandlingen stipulerade skakraven eller ej.
- Ekonomisk rating.
- ISO 9001.
- Scenariohantering av relevanta situationer.
- Ställ krav på SSF 1063:2.

7.3.14 Vad anser ni är de viktigaste och mest relevanta krav som kan ställas vid en upphandling av Bevaknings- och larmcentraltjänster för att säkerställa en hög kvalitet?

Nedan följer ett urval av respondenternas synpunkter.

- Att uttryckningstiderna är rimliga.
- Att det skall vara dubbelbemanning på ordningsvaktjänster.
- Rapportering, kundportal och statistik som hjälper er mäta leveransen.
- Att inte utesluta mindre aktörer som bara kan lämna på en specifik ort. I alla fall i storstadsregionerna där det finns många proffsiga små och medelstora företag.
- GPS i bevakningsfordonen.



- Krav på inställelsetid vid beställning av extrabevakning.
- Certifikat ISO 9001 och ISO 14 001.
- Rating ekonomi och referenser.
- Lokal närvaro för bevakningstjänster.
- Auktorisation.
- Kollektivavtal.
- Snabb respons.
- Utsedd kontaktperson för objektet.
- SSF 1063:2.
- Tillåta underleverantörer så mindre lokala företag kan lämna anbud.

7.3.15 Finns det exempel på bra upphandlingar som andra har gjort?

Kammarkollegiet fick fyra exempel på bra upphandlingar inom området:

- Luleå Lokaltrafik
- Bodens kommun samt Bodenbo
- Lunds universitet
- Trafikförvaltningen Region Stockholm/SL

7.3.16 Vad anser ni vara en rimlig tid för avbeställning av beställd tjänst utan kostnad för beställaren? Spelar det någon roll hur långt avtalet för den beställda tjänsten sträcker sig? Spelar det någon roll vilken tjänst som avropats?

Vilken tid som är rimlig tid för avbeställning varierar från tre timmar till tre månader. Det beror på om det är en stationär tjänst där man behöver ta hänsyn till uppsägningstid eller om det är en enstaka tillfällig tjänst.

7.3.17 Hur kan det bli mer intressant för er som leverantör att svara på avrop som avser små uppdrag?

De flesta leverantörer svarar på alla avrop både små och stora. De synpunkter som framkom var:

- Rimligt prissatta.
- Mindre krångliga upphandlingar. Tydliga underlag.
- Prisdifferentiering. Kombinera reaktiv säkerhet med förebyggande säkerhet.
- Priset, hur lång tid uppdraget är och hur mycket personal uppdraget kräver.
- Om kraven är oskäligen eller missvisande kan vi inte lämna anbud. Det finns ingen anledning till att inte hålla det enkelt för någon part.
- Rätt geografiskt belägna.



7.3.18 När anser ni att det är lämpligt/befogat med vite? Vilken nivå på viten anser ni är rimliga?

Många leverantörer ansåg att viten bör användas med försiktighet. Det bör i stället finnas andra lösningar för att komma till rätta med eventuella problem. Till exempel om det tar mer än 60 minuter från överenskommen tid vid en larmutryckning ska ingen ersättning utgå. Andra ansåg att vite endast bör tillämpas efter varning och att avtalsparten ej åtgärdat bristen och då skulle vitet vara anpassat efter uppdragets storlek.

Nedan följer några andra kommentarer från leverantörerna kring viten:

- När vite behöver användas har beställaren misslyckats med tydligheten i avropet eller uppföljningen. Vite bör vara kännbart och innehålla momentet uppsägning av avtal vid upprepade tillfällen med brant stegring.
- Man måste se till helheten vad företaget har utfört, vad som är bra och det som inte utförts så bra, det måste vägas upp mycket. Personligen tycker jag att man ska få en chans på sig. Men vid upprepande (3) tillfällen ska vite förekomma.
- Utebliven ersättning för prestationen är redan där ett hårt vite, dvs 100procent av det debiterbara beloppet uteblir på grund av att leveransen försenats etc. Risken med för höga viten är att grundpriserna pressas upp, och/eller även att arbetsmiljön för personalen drabbas av stress och risken för felbeslut ökar då man med alla medel ska undvika ett högt vite. Inte minst i trafiksituationer kan det påverka den egna säkerheten för personal och omgivning. Vi har ett delat arbetsmiljöansvar att ta ställning till och där rimmar oskäligen viten illa.

7.3.19 På vilket sätt kan Kammarkollegiet göra det enklare för er att delta i upphandlingar?

Till stora delar var den förra upphandlingen bra utformad nedan följer ett urval av synpunkter från leverantörerna:

- Tillse att adekvata krav stipuleras i upphandlingarna.
- Det är enkelt! Men hur får man fler myndigheter att använda ramavtalet. I dag gör fler och fler myndigheter egna upphandlingar. Det kostar skattebetalarna "stora pengar".
- Se till lokala förutsättningar.
- Dela upp tjänsterna på ett ändamålsenligt sätt. Personskydd utan rådgivning/hotbilda-bedömning är ansvarslost. Larmcentraltjänster bör utgöra eget område.
- Få beställarna att förstå sina möjligheter med avtalet.



7.3.20 Vad tycker ni är viktigt för Kammarkollegiet att beakta vid en eventuellt kommande upphandling?

Några av leverantörernas synpunkter:

- Den viktigaste är att inte utesluta bolag med krångliga krav.
- Ni gör ett seriöst arbete redan. Men hur får man fler myndigheter att använda avtalet?
- Alla krav/villkor som flyttar över risk i för stor omfattning bör undvikas. Det kan göra att små leverantörer låter bli att lämna anbud och det fördyrar tjänsten i de flesta fall. Det gäller skadeståndsansvar, försäkringskrav, viten, etableringskostnader. Kan också påverkas av otydlighet i upphandlingsdokumenten för kostnader/tillkommande kostnader. Branschen har generellt små marginaler att hantera tillkommande kostnader för vapenförvaring eller utökad rapportering m.m.
- Referenser.
- Lokal närvaro.
- Att inte pris är viktigast.
- Krav på personalen.
- Att tillgodose behoven av säkerhetstjänster för de avropsberättigade myndigheterna genom att göra det möjligt för Sveriges bevakningsföretag att lämna anbud inom bara ett eller flera verksamhetsslag i ett eller flera län, tillsammans med krav på certifiering och ekonomisk stabilitet.
- Att larmcentraltjänster ska ingå i säkerhetstekniksupphandlingen i stället.

7.3.21 Sammanfattning av leverantörsenkät

Enkätens samtliga frågor besvarades inte av alla respondenter. De svar som gavs speglar de svar som gavs vid leverantörsmötena. Respondenterna ansåg att nuvarande avtal är bra men används för lite. Myndigheterna bör inte ställa krav som de inte följer upp. Kraven på leverantörerna måste vara rimliga och genomförbara. Viten bör undvikas i mesta möjliga mån.

7.4 Möte med leverantörer

7.4.1 Om leverantörsmöten

Projektet har haft fem leverantörsmöten med bolag av olika storlek. Samtliga möten hölls via videosamtal:

7.4.2 Redovisning av leverantörsmöten

Agendan som användes på samtliga möten innehöll frågor inom följande områden:

- Om leverantören
- Nuvarande ramavtal
- Ramavtalsupphandling
- Priser
- Avrop från ramavtalet
- Branschen
- Krisberedskap
- E-handel
- Övrigt

Nedan anges områdena och under respektive område redovisas de viktigaste frågorna och delar av svaren.

7.4.3 Om leverantören

7.4.3.1 Har ni kollektivavtal med era anställda?

Samtliga leverantörer har kollektivavtal.

Avtal finns med bland annat Almega säkerhetsföretag, Unionen, Ledarna och Svenska transportarbetarförbundet.

7.4.3.2 Använder ni er av underleverantörer? För vilka tjänster och i vilka regioner?

Två av leverantörerna använder inte underleverantörer för bevakningstjänster på detta ramavtal. Underleverantörer används oftast för lokala personella tjänster men även för tekniska tjänster.

7.4.3.3 Anser ni att ni är personuppgiftsansvariga eller personuppgiftsbiträde för de tjänster ni tillhandahåller eller en kombination av dessa?

I huvudsak anser sig leverantörerna vara personuppgiftsbiträden men de kan även i undantagsfall vara personuppgiftsansvariga, då främst på kunds begäran.

7.4.3.4 Kan ni ta uppdrag via alla larmcentraler och kan ni i så fall få in dessa uppdrag i ert eget rapporteringssystem?

Samtliga tillfrågade företag kan ta uppdrag via alla larmcentraler på den svenska marknaden.

7.4.3.5 Behövs det särskilda avtal och överenskommelse mellan larmcentraler och bevakningsbolag? Hur funkar det i så fall i praktiken och vad behöver beställarna i så fall tänka på? Om tjänsterna hålls inom samma företag behövs det inte särskilda avtal, men om det är olika leverantör av bevakningstjänster och larmcentraltjänsterna så kan det behövas.

Nedan redovisas ett urval av leverantörernas svar:

- Det kan bli kvalitetsskillnad när man väljer att använda olika leverantörer för larmcentral och bevakning. Information mellan de larmcentraler som de jobbar med samt bevakningsföretaget sker automatiskt via AMS-protokollet. Andra larmcentraler måste lyfta telefonen och ringa bevakningsbolaget. Ett muntligt samtal tar längre tid och information kan gå förlorad till skillnad från en automatisk överföring.
- Tid och kvalitet är avgörande faktorer. Alla bevakningsföretag samarbetar med larmcentraler på något sätt antingen har de en egen eller så har det en extern med vilken de har upparbetade rutiner. Produkten blir mycket bättre när man håller ihop den.
- Det kan behövas särskilda avtal. Beställaren ska kräva att leverantören kan samarbeta med övriga bolag som den avropande kunden kan tänkas ha avtal med.
- Ja, det finns allmänna avtal med de flesta larmcentralerna. Normalt sett räcker det med de vanliga avtal som vi har med bland annat bevakningsföretaget och SOS Alarm.
- Nej, vid larmutryckning krävs inget avtal.
- Kunden har ett avtal med larmcentralen och ett med bevakningsbolaget.

7.4.4 Nuvarande ramavtal

7.4.4.1 Anser ni att det finns några oklarheter eller brister i de nuvarande avtalstexterna?

Leverantörerna ansåg inte att det fanns några oklarheter. De otydligheter som fanns i början bland annat rörande när de hade rätt att använda underleverantör har löst sig.

7.4.4.2 Anser ni att den nuvarande indelningen i län (regioner) och multiregion är bra eller har ni förslag på någon annan indelning?

Två leverantörer ansåg att detta var en bra lösning i sin helhet. En leverantör ansåg att den multiregionala indelningen ska tas bort för bevakningstjänster men att larmcentraltjänster bör vara rikstäckande. Två leverantörer ansåg att den multiregionala indelningen skadar konkurrensen. Vidare ansåg två leverantörer att de stora regionerna bör kunna delas upp i mindre delar.



7.4.5 Ramavtalsupphandling

7.4.5.1 Vad anser ni vara de viktigaste kraven som kan ställas vid en eventuell ramavtalsupphandling av bevaknings- och larmcentraltjänster för att säkerställa en hög kvalitet?

Nedan redovisas ett urval av de synpunkter vi fick från leverantörerna:

- Jobba gärna med mervärden.
- Beskriva hur leverantören jobbar med redundans.
- Hur man säkerställer personalens kompetens.
- Larmcentralen är en central del. Den avgör hur fort och rätt bolaget får ut åtgärden. Kunden brukar ha krav på inställelsetid men det är inte där problemet finns. Det gäller att snabbt få ut rätt information så att rätt åtgärd kan sättas in.
- Att sätta upp målvärden i ett SLA är bra och därefter mäta resultatet mot målvärdena.
- Det är extremt svårt att få en rättvis mätning.

7.4.5.2 Vissa säkerhetsteknikleverantörer kan idag tillhandahålla larmcentraltjänster.

Larmcentraltjänster kan även avropas från avtalet för bevakningstjänster. Ska larmcentraltjänster fortsatt finnas med på båda ramavtalen eller bara det ena?

Många leverantörer ansåg att det skulle gå att avropa larmcentraltjänster från båda avtalen då behovet finns i båda avtalen. Det ska dock inte vara ett krav att alla leverantörer av bevakningstjänster eller säkerhetsteknik ska kunna tillhandahålla larmcentraltjänster.

7.4.5.3 Bör man kunna lämna anbud på enbart larmcentraltjänster?

Svaren var inte entydiga. Nedan redovisas ett urval av svaren från leverantörerna:

- Nej. Undantaget är om man inte ska avropa väktartjänster.
- Absolut. Det är bra när man vill ha olika leverantörer eller när avtal inte korrelerar med varandra.
- Friheten och flexibilitet för avroparen ska bibehållas och konkurrensen ska främjas.
- Ja, det finns etablerade larmcentraler som inte har bevakning.

7.4.5.4 Anser ni att det är några speciella krav, kriterier eller kvalitetsparametrar som inte följs upp under avtalstiden? om Ja ange vilka krav, kriterier eller kvalitetsparametrar som ni vill bli uppföljda på.

Det finns inte några särskilda krav som inte följs upp. Väldigt ofta blir de inte uppföljda på de krav som ställs. Leverantörerna upplever i vissa fall att det ställs orimliga krav på till exempel inställelsetid och viten. Ibland ställs det även krav som kan äventyra personalens säkerhet. Leverantörerna brukar anpassa sig till myndigheternas önskemål.

7.4.5.5 Vilka tjänster nedan skulle ni vara intresserade av att lämna anbud på?

Samtliga leverantörer kunde erbjuda följande tjänster:

- Stationär bevakning
- Ronderande bevakning
- Ordningvakter
- Larmutryckning
- Skyddsvakter
- Personskydd
- Mobila larm
- Utbildning och rådgivning

De flesta leverantörerna kunde även tillhandahålla nedanstående tjänster:

- Larmcentraltjänster
- Fjärrtjänster (t.ex. fjärrstyrd rondering och fjärrstyrt perimeterskydd)
- Bevakning av enskild person för dennes skydd
- Arrestantbevakning

Endast ett fåtal leverantörer kunde tillhandahålla Automatiska brandlarm och Värde transporter.

Andra tjänster som leverantörerna kunde tillhandahålla var bland annat:

- Sjöfartsskydd
- Hamnskydd
- Flygplatsskydd
- Specialtjänster med drönare
- Trygghetsvårdar
- Hund för sökning av sprängmedel och narkotika (EDD/NDD)

7.4.5.6 Tillhandahåller ni utbildningstjänster? Om ni tillhandahåller utbildningstjänster => Är utbildningsmaterialet anpassat för personer med syn- och/eller hörselbegränsningar?

Samtliga bolag erbjöd utbildningar, dock hade inget bolag tillgänglighetsanpassat sina utbildningar. Ett av bolaget höll för närvarande på att utveckla en e-learning plattform som förhoppningsvis kommer att fungera för hörselskadade, dock ej synskadade.

7.4.5.7 Vilka miljökrav anser ni är aktuella att ställa i en eventuell upphandling?

Denna fråga är svår i denna bransch då tjänsterna i sig inte är miljöbelastande om man undantar den teknik som behövs för att utföra tjänsterna. Några av de förslag som framfördes var krav på certifiering för ISO14001, att alla fordon hade minst utsläppsklass Euro 6 eller var elbilar. Det kan även ställas krav på viken typ av bränsle som ska användas och att om det gäller gas så ska minst 80 procent komma från biogas. Man kan även tänka sig att ställa krav på miljömärkning vad gäller uniformer.

7.4.5.8 Vad anser ni vara ett rimligt vite när det inte fungerar? Finns det andra sanktioner som fungerar bättre?

Vite ska stå i paritet till skadan eller det värde som finns på kontraktet. Det är viktigt att vitet inte bestraffar leverantörerna. Ett förslag är att ha en vitesstege där ett "litet" fel eller



en engångsföreteelse inte drabbar så hårt men fortsätter det så ökar vitet. Stockholms lokaltrafiks upphandling lyftes fram som ett bra exempel på bra hantering av viten.

7.4.6 Priser

7.4.6.1 Hur bör det olika tjänsterna prissättas i en kommande upphandling, exempelvis bevakning, larmryck etcetera? Vilken prismodell tycker ni är bäst? Är det någon skillnad vid ramavtalsupphandling samt vid avrop av ett färdigt ramavtal?

Den åsikt som framfördes av nästan alla leverantörer var att var bra med golvpriser då det är de som gör att det inte blir en osund konkurrens och prisdumpningar.

Det föreslogs att vi skulle ta hänsyn till bevakningsindex och de kostnader som finns i branschen.

7.4.7 Avrop från ramavtalet

7.4.7.1 Vilken avropsordning föredrar ni? Rangordning, förnyad konkurrensutsättning eller en kombinerad avropsordning?

De flesta leverantörerna föredrog förnyad konkurrensutsättning.

7.4.7.2 Är den nuvarande modellen med tillkommande ska-krav vid avrop bra?

De flesta leverantörer ansåg att det var bra. En leverantör ansåg att det skulle bli uddlöst då kraven ofta redan är sådant som bolagen lever upp till. Snarare bör man vid ett avrop kunna gå mot andra utvärderingsmodeller som ger möjlighet att styra avropet mot det behov man verkligen har.

7.4.7.3 Bör det ges möjligheter att avropa samlade säkerhetslösningar (säkerhetsteknik samt bevaknings- och larmcentraltjänster avropas i samma avrop) efter behov eller ska detta ligga utanför ramavtalen? Vilka fördelar och nackdelar finns med att slå ihop dem?

Fördelar som nämndes var att det blev enklare för kunden att göra själva upphandlingen och att beställaren fick en leverantör för allt som den behöver. Företagen vill ha funktionsupphandlingar vilket är en möjlighet om områdena slås ihop.

Nackdelarna som nämndes var att det inte blir så bra konkurrens om man slår ihop dem, det är få företag som kan leverera allt inkluderat, säkerhetsteknik och larmcentraler dvs. det är färre som kommer att kunna delta. En annan nackdel som nämndes var att det finns många företag idag som inte har teknikverksamhet och då innebär det att de arbetar med underleverantörer i sin tur vilket gör att idén som man hade i grund och botten faller dvs. att man bara har en person man pratar med oavsett vilket problemet är.

7.4.7.4 Vilken inställelsetid anser ni är rimlig vid larmryck i storstadsområden/mindre orter?

Svårt att säga, det är flera parametrar som spelar in. Från 30 minuter och uppåt. Man bör vid avrop ta hänsyn till vilken tid på dygnet det är samt vilken storlek orten har. Sträckan bör provköras (lagligt) innan inställelsetiden fastställs för att den ska bli rimlig. Det är vanlig med orimliga inställelsetider.



7.4.7.5 Hur lång tid bör det ta från att kontraktet är undertecknat till att bevakningstjänsten är fullt fungerande. Litet vs stort uppdrag?

Från cirka en månad upp till sex månader för större uppdrag. Ibland kräver uppdraget att rekrytering görs. Det är bra med en dialog mellan avropande myndighet och leverantör rörande starttidpunkt för uppdraget så att de kommer överens om en rimlig tidpunkt.

7.4.7.6 Vad anser ni vara en rimlig tid för avbeställning av beställd tjänst utan kostnad för beställaren? Spelar det någon roll hur långt avtalet för den beställda tjänsten sträcker sig? Spelar det någon roll vilken tjänst som avropats?

Leverantören får en kostnad så snart en person är inbokad på ett jobb. Den kostnaden vill leverantören få ersättning för. Om ett avtal sägs upp och leverantören har en fast personal på uppdraget vill de gärna ha vetskap cirka 6-7 månader innan tjänsten ska upphöra beroende på att de kan behöva varsla personalen och säga upp dem. En mindre tjänst bör sägas upp minst en månad innan.

7.4.8 Branschen

7.4.8.1 Hur tror ni att marknaden och tjänsterna för säkerhet och bevakning kommer att utveckla sig inom 3-5 år?

Ökad efterfrågan på de flesta av tjänsterna som bolagen tillhandahåller. Framför allt kameratekniken har blivit och kommer att bli ännu bättre. Traditionella inbrottslarm kan komma att försvinna och ersättas med kameror som kan vara en kombination av larm och rörelsedetektor. Rondering som tjänst kommer att minska och ersättas av kamerarondering, dock kommer det fortfarande att finnas behov av insatser från personal vid larm.

7.4.9 Krisberedskap

7.4.9.1 Hur ser ert och era underleverantörers arbete ut avseende krisberedskap?

Det finns rutiner och handlingsplaner hos leverantörerna ofta finns det dokumenterat i lednings- och verksamhetssystem. Om det finns en säkerhetsavdelning så jobbar den avdelningen med denna typ av frågor.

7.4.9.2 Hur arbetar ni med kontinuitetshantering?

Kontinuitetshanteringen ingår ofta i krishanteringen eller i verksamhetsplanen. Det finns i vissa företag en överkapacitet vad gäller personal och bilar i händelse av kris.

7.4.9.3 Vilka risker ur krisberedskapsaspekt har ni identifierat för branschen?

Det finns många risker ur en krisberedskapsaspekt bland annat:

- Terror
- Miljömässiga katastrofer
- Tillgången till vad som behövs för att utföra tjänsterna
- Resursförsörjning
- Framkomlighet
- Uthållighet
- Tillgänglighet och samordning



- Hot och våld

7.4.9.4 Vilka kritiska beroenden finns för att ni ska kunna tillhandahålla era tjänster?

De mest kritiska beroendena är personal och fordon. Även systemstöd och infrastruktur vad gäller IT, telefoner och överfallslarm nämndes.

7.4.9.5 Finns det särskilda lösningar som svarar mot behovet av krisberedskap?

Det finns särskilda lösningar som svarar mot behovet av krisberedskap men det är en låg efterfrågan. Det kräver kontinuerlig utbildning och övningar för att se att allt fungerar som det ska.

7.4.9.6 Hur kostnadsdrivande uppskattas krav/villkor vara rörande krisberedskap?

Det är svårt att säga hur kostnadsdrivande denna typ av krav är. Allt hänger på vilka förutsättningar som finns och hur kravställningen är skriven. Då det är svårt att säga händer det att leverantören höjer sin grundersättning för att upprätthålla resursen,

7.4.10 Övrigt

7.4.10.1 Vad tycker ni är viktigt för Kammarkollegiet att beakta vid en eventuellt kommande upphandling?

Ett urval av de vanligaste synpunkterna om vad som är viktigt att ta hänsyn till följer nedan:

- Viktigt att vara ute i god tid innan nuvarande avtal löper ut.
- Det ska vara tydligt vilka krav det finns och det ska också vara tydligt med hur man avser att följa upp det. Uppföljningen från beställarsidan kan bli bättre.
- Att man får konkurrens med så många leverantörer som möjligt och att man får många myndigheter att använda ramavtalet.
- Mät på kvalitet och vad man har för arbete runt olika kvalitetsfrågor.

7.4.10.2 Har ni GPS i era fordon?

Många av leverantörerna har GPS i fordonen så att de går att spåra. Det finns även GPS i rapportverktygen som de anställda har med sig, oftast i en mobiltelefon.

7.4.10.3 Vad anser ni om längden på leverantörsavtalen?

- Det är viktigt att kunna göra avrop för den tid man tror att man behöver.
- Sedan finns det ju de som vill göra avrop och teckna avtal på mer än 4 år. Det är inte ett stort problem att tillåta avrop som rullar på så länge det är tydligt att villkoren fortfarande gäller så länge kontraktet/avropet gäller.
- Det är upp till den avropande myndigheten att ha koll på sina avtal.
- 2+2 år fungerar bra.
- 4-åriga avtal är lämpligt. Nu har det kommit en trend med 8-åriga avtal vilket begränsar konkurrensen.



7.4.11 Sammanfattning av leverantörsmöten

Leverantörerna är nöjda med nuvarande avtal och att det finns golvpris i avtalet. Dock avropar myndigheterna för lite från avtalet. Det framkom att Stockholms lokaltrafiks upphandling av bevakningstjänster är en av de bättre upphandlingarna som gjorts på senare år.

7.5 Möte med branschorganisation

Det finns en branschorganisation som samlar merparten av de företag som jobbar med bevakningstjänster.

7.5.1 Om branschorganisationen

Branschorganisationen Säkerhetsföretagen samlar företag i Sverige som jobbar med bevakning, hemlarm, värdetransporter, parkering och säkerhetsteknik. Det är ett förbund inom Omega och en samarbetsorganisation inom Svenskt Näringsliv. De arbetar med både arbetsgivar- och branschfrågor.

De träffar kollektivavtal rörande löne- och anställningsvillkor och tecknar avtal med Svenska Transportarbetarförbundet, Unionen och Ledarna. De bistår sina medlemmar med rådgivning i arbetsgivarfrågor och arbetsmiljöfrågor, förhandlingshjälp hjälp med avtalstolkning och med processhjälp i tingsrätt och arbetsdomstolen.

Säkerhetsföretagen har också en aktiv dialog med politiker, myndigheter och kommuner för att säkerställa att branschens åsikter tas tillvara.

Organisationen har cirka 160 medlemmar med tillsammans närmare 19 000 anställda.

7.5.2 Mötets viktigaste frågor

Vid mötet med Säkerhetsföretagen ställdes nästan samma frågor som ställdes till leverantörerna.

Branschorganisationens svar var snarlika de svar som lämnades av leverantörerna. Vi ställde även frågor med utgångspunkt från Säkerhetsföretagens upphandlingsenkät 2021.

I den rapporten framgick att branschen generellt upplevde krångel i upphandlingarna det rör sig i de fallen främst om orealistiska viteskrav och detaljreglering av tjänsterna i stället för att kunderna upphandlar funktionen bevakning. Företagen upplever inte att de är en partner i säkerhetsfrågor. Företagen anser även att det ställs krav som aldrig följs upp.



8 Omvärldsanalys

8.1 Ordningsvaktsutredningen

Ordningsvaktsutredningen, SOU 2021:38 En ny lag om ordningsvakter m.m., publicerad den 21 maj 2021, har haft i uppdrag att göra en översyn av regelverket för ordningsvakter. Uppdraget har syftat till att modernisera och effektivisera regelverket och anpassa det till dagens förhållanden. I uppdraget har ingått att överväga bland annat för vilka ändamål ordningshållning bör kunna utföras av ordningsvakter, på vilket sätt Polismyndigheten ska utöva kontroll och ledning över ordningsvakternas verksamhet, om det finns ytterligare uppgifter i ordningshållningen som en ordningsvakt bör kunna utföra samt hur reglerna för ordningsvakternas utbildning bör utformas.¹

Utredningen föreslår bland annat:

- att ordningsvakter ska kunna användas för fler ändamål,
- att ordningsvakter ska få fler befogenheter, exempelvis att kunna transportera en person som omhändertagits till sjukhus, tillnyktringsenhet eller polisstationen, om det är lämpligt och Polismyndigheten beslutar att det är ok,
- att Polismyndighetens möjligheter till ledning och kontroll av ordningsvakterna ska förstärkas, bland annat genom krav på den som vill använda ordningsvakter att ansöka om tillstånd hos Polismyndigheten som ska kunna meddela villkor för användningen.

I betänkandet föreslås en ny lag och förordning i syfte att skapa bättre förutsättningar för en mer flexibel och ökad användning av ordningsvakter. Lagstiftningen föreslås träda i kraft den 1 juli 2023.

Projektgruppen tror att den nya lagen kommer att få som effekt att fler ordningsvakter allokeras till nya uppdrag enligt förslaget samt att det kommer att behövas fler ordningsvakter. Projektgruppen anser dock inte att detta kommer att ha någon större betydelse för myndigheter som använder Kammarkollegiets ramavtal för larm- och bevakningstjänster då efterfrågan på ordningsvakter inte är så stor.

¹ <https://www.regeringen.se/rattsliga-dokument/statens-offentliga-utredningar/2021/05/sou-202138/>.



9 Relevant lagstiftning, föreskrifter och allmänna råd

Bevakningsföretagens verksamhet regleras i lagen (1974:191) om bevakningsföretag och i denna fastslås att bevakningsföretag är den som yrkesmässigt åtar sig att för annans räkning:

1. bevaka fastighet, anläggning, viss verksamhet, offentlig tillställning eller något annat sådant,
2. bevaka enskild person för dennes skydd, eller
3. bevaka sedlar, mynt eller annan egendom i samband med transport.

Genom 28 § förordningen (1989:149) om bevakningsföretag m.m. får Polismyndigheten efter samråd med berörda arbetsmarknads- och branschorganisationer meddela ytterligare föreskrifter om auktorisation och godkännande och om villkor för de verksamheter som omfattas av lagen om bevakningsföretag.

Av Polismyndighetens föreskrifter och allmänna råd om bevakningsföretag och bevakningspersonal (PMFS 2017:10, FAP 573-1) framgår det att det finns sju olika former av auktorisationer för följande verksamhetsområden:

1. Värdetransport
2. Butikskontroll
3. Bevakning av enskild person för dennes skydd
4. Bevakning med stöd av förordnade eller särskilt godkännande (t.ex. ordningsvakter eller skyddsvakter)
5. Stationär och ronderande bevakning
6. Larmcentral (verksamhet såsom teknisk tillsyn, mottagning och förmedling av larm)
7. Utbildningsverksamhet

Vidare framgår att:

- Under tid då bevakningsföretagets lokaler är obemannade ska handlingarna eller föremålen förvaras i ett låst säkerhetsskåp, som lägst uppfyller kraven i Svenska Stöldskyddsföreningens SSF 3492 eller motsvarande krav och som är certifierat av ett ackrediterat certifieringsorgan som ackrediterats för uppgiften enligt lagen (2011:791) om ackreditering och teknisk kontroll eller annat utrymme med motsvarande egenskaper. Säkerhetsskåpet eller utrymmet ska vara larmat. Larmet ska överföras till en larmcentral som lägst uppfyller SSF 136 eller motsvarande krav och som är certifierad av ett ackrediterat certifieringsorgan som ackrediterats för uppgiften enligt lagen (2011:791) om ackreditering och teknisk kontroll.



- Med larmcentral ska i denna författning förstås verksamhet som innebär att bevakning yrkesmässigt utförs åt annan genom att via teknisk tillsyn ta emot eller förmedla larm. Särskilt krav för auktorisation av sådan larmcentral är att denna även ska vara certifierad som larmcentral enligt SSF 136:4 eller motsvarande norm inom Europeiska unionen eller kunna antas uppfylla sådana krav.
- Den som utför bevakning enligt verksamhetsslaget larmcentral är undantagen från kravet på väktargrundutbildning. Om fullständig väktargrundutbildning saknas ska den som utför sådan bevakning i stället vara utbildad enligt vad som krävs för arbete i certifierad larmcentral enligt SSF 136:4 och ISO 9001:2008.
- En väktare som utför värdetransport ska ha omedelbar tillgång till talkommunikationssystem och överfallslarm, med positionering, som är kopplat till en bemannad larmcentral som lägst uppfyller kraven i SSF 136 eller motsvarande krav och är certifierad av ackrediterat certifieringsorgan som ackrediterats för uppgiften enligt lagen (2011:791) om ackreditering och teknisk kontroll.

Länsstyrelsen är tillsynsmyndighet och ska enligt 10 § lagen om bevakningsföretag inspektera auktoriserade bevaknings- och utbildningsföretag minst vartannat år. Tillsynsmyndigheten ska utöver vad som sägs i 10 § lagen om bevakningsföretag även inspektera ett företag om en uppgift lämnats eller på annat sätt kommit till myndighetens kännedom att ett företag bedrivit bevakning eller föreskriven utbildning på ett felaktigt eller försumligt sätt eller om det annars finns särskilda skäl.



10 Hållbarhet

10.1 Inledning

Med hållbar offentlig upphandling menas att offentlig sektor tillgodoser sitt behov av varor och tjänster på ett sätt som säkerställer den goda affären sett till hela livscykeln. Hänsyn ska inte bara tas till de fördelar som uppstår för organisationen utan även till samhället i sin helhet, samtidigt som anskaffningen görs på ett sätt som minimerar skador på miljön.

Kammarkollegiets målsättning är att inom ramen för verksamhetens uppdrag, offentlig sektors behov och lagstiftningens möjligheter, på ett ansvarfullt sätt beakta miljö och sociala hänsyn vid upphandling och förvaltning av de statliga ramavtalen. De statliga ramavtalen ska bidra till att offentlig sektor kan möta de mål som satts i den nationella upphandlingsstrategin, Agenda 2030 och de nationella miljömålen.

Förutsättningarna för hållbarhetskrav varierar dock mellan de olika ramavtalsområdena och branscherna. I förstudiearbetet utreds därför vilket behov av hänsyn till de olika hållbarhetsdimensionerna som behöver tas för att möta olika strategiska mål men även de risker som finns inom det specifika ramavtalsområdet.

Av 4 kap. 3 § LOU framgår att en upphandlande myndighet bör beakta miljöhänsyn, sociala och arbetsrättsliga hänsyn vid offentlig upphandling om upphandlingens art motiverar detta. Hållbarhetshänsyn kan tas i alla delar av en upphandling, dvs. som kvalificeringskrav (t.ex. krav på miljöledningssystem), som tekniska krav (t.ex. krav på viss märkning eller certifiering), eller som kontraktsvillkor (t.ex. arbetsrättsliga villkor).

Av 17 kap. 4 § LOU framgår vilka skyldigheter en upphandlande myndighet har att kräva att leverantören fullgör kontraktet i enlighet med ILO:s kärnkonventioner. Detta gäller i de fall svensk arbetsrätt inte är tillämplig.

Av 9 kap. 2 § LOU framgår att när det som anskaffas ska användas av fysiska personer ska de tekniska specifikationerna bestämmas med beaktande av samtliga användares behov, vilket innebär att en upphandlande myndighet i vissa fall är skyldig att beakta tillgänglighet i upphandlingen.

Nedan redovisas vilka analyser gällande hållbarhetshänsyn (miljö, och sociala krav samt tillgänglighet) som genomförts för det aktuella ramavtalsområdet.

10.2 Miljökrav

Generellt bör ramavtalsleverantörerna inom detta, liksom i övriga, ramavtalsområden kontinuerligt arbeta med att förbättra och ta hänsyn till miljöaspekter för att förebygga och undvika negativ miljöpåverkan. Det handlar om åtgärder för att minska konsumtion och



onödig användning av negativt miljöpåverkande resurser som elektricitet, resor, papper och liknande.

Ramavtalsområdet bevakningstjänster bedöms av projektgruppen inte ha någon betydande miljöbelastande effekt. Ronderande bevakning utförs till viss del med bil vilket kan vara en anledning att se över om det går att ställa krav på fordon m.m. I leverantörmötena framgick att leverantörerna redan idag i stor utsträckning använder fordon som drivs helt eller delvis på förnybart bränsle.

10.3 Sociala krav

Med sociala krav avses villkor om lön, semester och arbetstid vilka de arbetstagare som utför uppdraget minst ska tillförsäkras. Beslut om och i så fall vilka sociala krav ska ställas i en upphandling ska förgås av en så kallad behövlighetsbedömning. I denna görs analys av risken för oskäligen arbetsvillkor i den aktuella upphandlingen, samt i förlängningen risken för att konkurrensen snedvrids. Villkoren ska ha en anknytning till det som upphandlas, och vara proportionerliga. Kraven gäller även underleverantörer som direkt medverkar till att fullgöra kontraktet.

Avseende social hänsyn bör fokus ligga på de anlitade väktarnas/ordningsvakternas arbetsförhållanden. Enligt vad som framkom på möte med branschorganisationen Säkerhetsföretagen och med leverantörer så har de allra flesta av de berörda företagen kollektivavtal.

10.4 Tillgänglighetskrav

Kammarkollegiet eftersträvar att de varor och tjänster som avropas från de statliga ramavtalen ska vara tillgängliga och användbara för alla, oavsett funktionsförmåga. En bättre funktion och utformning av tjänster i samhället gynnar alla, inte bara personer med funktionsvariationer.

Projektgruppen har inte funnit några lämpliga tillgänglighetskrav att ställa i detta ramavtalsområde som i mångt och mycket är reglerat enligt lagstiftning, föreskrifter och allmänna råd. Ett område som skulle kunna vara aktuellt är utbildningsmaterial, men det var endast en av de tillfrågade leverantörerna som för närvarande hade påbörjat ett tillgänglighetsarbete med utbildningsmaterial. Ett annat område som skulle kunna vara aktuellt är mobila larm. I myndighetsenkäten svarade dock cirka 90 procent av de som använder larmen att de upplever att tillgängligheten och användbarheten är bra eller mycket bra.



11 Säkerhet

11.1 Informationssäkerhet

Informationssäkerhet handlar framför allt om att hindra information från att läcka ut, förvanskas och förstöras. Det handlar också om att rätt information ska finnas tillgänglig för rätt personer, och i rätt tid. Information ska inte kunna hamna i orätta händer och missbrukas. De registrerade ska veta vem som använder deras personuppgifter och varför.

Behovet av en förbättrad hantering av information ur ett säkerhetsperspektiv inom offentlig förvaltning är väldokumenterad.

En upphandling inom Bevaknings- och larmcentraltjänster ska ge goda förutsättningar för avropsberättigade organisationer att ställa relevanta informationssäkerhetskrav och hantera sin information på ett säkerhetsmässigt lämpligt sätt.

Några av de leverantörer som vi hade kontakt med ansåg att det inte behövs några speciella krav på informationssäkerhet. Andra leverantörer ansåg att vi skulle ställa krav på ISO 27001 och att det vore bra om vi ställde krav som visade hur leverantörerna kunde minska risken för förtroendeförluster samt andra konsekvenser orsakade av avbrott, störningar och andra IT-incidenter. De ansåg även att det vore bra om det gick att visa att leverantören bedrev ett strukturerat dataskyddsarbete. Andra förslag på krav var att leverantören visade att man begränsade tillgången till information via en behörighetshantering så att endast den personal som ska ha tillgång till informationen får tillgång till informationen och att all personal skriver under en tystnadsförsäkran som gäller både under och efter anställning. Man kan även ställa krav på att serverna har ett visst skydd.

11.1.1 Säkerhetsskydd och säkerhetsskyddsavtal

Verksamhet som omfattas av säkerhetsskyddslagen (2018:585) ska ha det säkerhetsskydd som behövs med hänsyn till verksamhetens art, omfattning och övriga omständigheter. Ansvar för säkerhetsskyddet ligger hos den som är verksamhetsansvarig. När det i utförandet av en tjänst förekommer uppgifter som med hänsyn till Sveriges säkerhet omfattas av sekretess har staten, kommunerna och regionerna ansvaret för att det finns ett fullgott säkerhetsskydd hos leverantören.

För att tillgodose kravet på säkerhetsskydd när sådan verksamhet utförs på uppdrag av en myndighet, ska den uppdragsgivande myndigheten träffa ett skriftligt avtal – säkerhetsskyddsavtal – med ramavtalsleverantören om det säkerhetsskydd som behövs i det enskilda fallet. Vid de ramavtal där behov av säkerhetsavtal föreligger bör en sådan möjlighet anges i ramavtalet.



I förstudien har det framkommit att det föreligger intresse hos myndigheterna att ställa säkerhetskrav på leverantörerna eftersom det har kommit en ny säkerhetsskyddslag som ställer högre krav på den som innehar som skyddsobjekt att verkligen skydda det på ett korrekt sätt och att det är fler och fler objekt i landet som blivit skyddsobjekt. Sådana krav kommer därför högst troligt att ställas, det exakta innehållet i dessa kommer att utformas i kommande upphandling. Kraven bör dock bara ställas där de är relevanta.

11.1.2 Dataskydd

Dataskyddsförordningen (GDPR, The General Data Protection Regulation) gäller i hela EU och har till syfte att skapa en enhetlig och likvärdig nivå för skyddet av personuppgifter så att det fria flödet av uppgifter inom EU inte hindras.

Utifrån vad som framkommit under förstudien är utgångspunkten att ramavtalsleverantörer huvudsakligen kommer att behandla personuppgifter såsom personuppgiftsbiträden. Det innebär att personuppgiftsbiträdesavtal kan komma att behöva tecknas vid anskaffning från ramavtal enligt föreslagen indelning. Detta innebär att personuppgiftsbiträdesavtal samt även kravställning enligt GDPR ska beaktas i ramavtalsupphandlingen.



12 E-handel

Med elektronisk handel (e-handel) menas ett sätt att skapa en effektiv inköpsprocess med IT som stöd. Elektronisk affärskommunikation ersätter den pappersbaserade kommunikationen. Avtal, leverantörer, priser m.m. blir lättillgängliga för de som ska beställa varor och tjänster, därför att avrop/beställningar och fakturahanteringen kan ske elektroniskt. E-handel enligt denna definition förutsätter att köparen hanterar sin elektroniska affärskommunikation via sitt e-handelssystem. Att en enskild handläggare inom köparens organisation gör inköp i en leverantörs webbshop via ett individuellt inloggningskonto betraktas inte som e-handel.

Målsättningen är att de leverantörer som tecknar statliga ramavtal med Kammarkollegiet ska medverka till att avropande myndigheter kan tillämpa e-handel och därmed leva upp till strategi, förordning och lagstiftning.

Förutsättningarna för att tillämpa e-handel varierar mellan olika ramavtalsområden och branscher. I förstudiearbetet utreds därför förutsättningarna för e-handel för det aktuella ramavtalsområdet. Den 1 april 2019 blev det lag på att alla inköp i offentlig sektor ska faktureras med e-faktura.

Det vanligaste sättet att beställa tjänsterna är via e-post eller ringa. Även beställning via kundportal förekommer. Det är svårt att sätta upp en webbshop för tjänsterna som beställs. En leverantör hade satt upp en webbshop för standardiserade tjänster som avropades. Än så länge finns det dock inte hos merparten av leverantörerna annat än för de produkter (ej tjänster) som säljs. Det är under utveckling hos ett antal av leverantörerna som vi talade med. Ett antal leverantörer använde PEPPOL vid fakturering.



13 Utvecklingsområden och förändringsbehov i en kommande upphandling

Ramavtalet har fungerat väl och projektgruppen finner inga skäl att genomföra större förändringar av det nuvarande ramavtalet. Däremot skulle viss förändring, utveckling och justering av upphandlingsdokumenten inklusive ramavtalet kunna leda till en bättre tjänsteleverans. Nedan sammanfattas några av de frågor som bör beaktas i en kommande upphandling.

- Översyn avseende vilka tjänster, inklusive larmcentraltjänster, som ska ingå i ramavtalet och vilka av dessa som ska vara obligatoriska respektive frivilliga för leverantörerna att lämna anbud på.
- En översyn av anbudsområden kan behöva göras med anledning av synpunkter på indelningen i regioner och multiregion.
- Skrivningen i avsnittet Statistik i Huvuddokumentet bör ses över så att efterfrågad statistik ska levereras till Kammarkollegiet en gång per år under ramavtalsperioden.
- Det har i förstudien framkommit att uttryckningstiderna kan variera beroende på vilken tid av dygnet uttryckning sker. En översyn av detta bör göras.
- Ytterligare analys av domarna kring auktorisation bör göras.
- Nuvarande prismodell med golv- och takpriser bör ses över då golvpriser inte är tillåtna.
- Vägledningen bör ses över och göras tydligare.
- Det bör ses över om det går att göra avropen enklare för avrop som rör mindre behov och de tjänster som dessa avser.
- En översyn av vitesavsnitten bör göras.
- Utredda om Kammarkollegiet även ska godta certifieringen SSF 1063:2 som bevis för att anbudsgivaren uppfyller kraven avseende kvalitetsledningssystem.
- Se över om ramavtalet går att anpassa för de myndigheter som önskar göra avrop enligt LUFS.
- Beakta säkerhetsläget och eventuellt möjliggöra snabb omställning och uppskalning av löpande kontrakt.
- Ta höjd för takvolymen med tanke på rådande säkerhetsläge.
- Se över om Kammarkollegiet bör begränsa den maximala längden på kontrakt.



14 Slutsatser

Projektgruppen anser att kriterierna för att genomföra en ny upphandling av bevakningstjänster är uppfyllda och rekommenderar att en ny upphandling genomförs. Kriterierna ”ofta” och ”i stor omfattning” anser projektgruppen är uppfyllda med hänsyn till att flera myndigheter har behov av bevakningstjänster, omfattningen av behovet varierar dock beroende på myndigheternas verksamhet.

Även kriteriet ”stora värden” anser projektgruppen är uppfyllt. Projektgruppen bedömer att under en ramavtalsperiod på fyra år överstiger omsättningen för bevakningstjänster med bred marginal den gräns om minst 100 miljoner SEK som satts för att kriteriet ska anses uppfyllt.

Projektet rekommenderar att Kammarkollegiet beslutar att en ny ramavtalsupphandling genomförs.



15 Källförteckning

15.1 Möten med leverantörer

Företag /organisation	Datum
Securitas Sverige Aktiebolag	2021-11-17
Tempest Security Sverige AB	2021-11-22
AVARN Security Services AB	2021-11-26
Cubsec AB	2021-11-26
CPG (City Protection Group) Sverige AB	2021-11-29

15.2 Möten med branschorganisation

Företag /organisation	Datum
Säkerhetsföretagen	2021-10-21

15.3 Enkätutskick till myndigheter

Enkätens namn	Antal mottagare	Antal respondenter	Svars-frekvens	Publicerad datum
Myndighetsenkät rörande Bevakningstjänster	217	103	47,7%	2021-10-29 – 2021-10-29

15.4 Enkätutskick till leverantörer

Enkätens namn	Antal mottagare	Antal respondenter	Svars-frekvens	Publicerad datum
Enkät rörande Bevaknings- och larmcentraltjänster	okänt	9	Vet ej	2021-10-29 – 2021-11-15



15.5 Referenslitteratur och andra källor

- Kammarkollegiets Upphandlingsdokument Bevaknings- och larmcentraltjänster dnr 23.3-4138-2018
- Säkerhetsföretagen:
 - Årsrapport 2016–2020, publicerat september 2021
 - Från kontanter till skyddsobjekt - Säkerhetsföretagens roll i totalförsvaret och krisberedskap
 - Säkerhetsföretagens upphandlingsenkät 2021
- Förordning (1989:149) om bevakningsföretag m.m.
- Lag (1974:191) om bevakningsföretag
- Polismyndighetens föreskrifter och allmänna råd om bevakningsföretag och bevakningspersonal (PMFS 2017:10, FAP 573-1)
- <https://www.regeringen.se/rattsliga-dokument/statens-offentliga-utredningar/2021/05/sou-202138/>